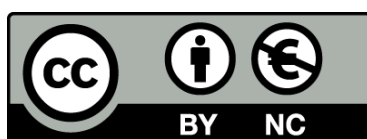




UNIVERSITAT DE
BARCELONA

La formación de los estudiantes y la responsabilidad social. Sistema de indicadores en un modelo de gestión de la calidad en educación superior

Alejandra Martínez Díaz



Aquesta tesi doctoral està subjecta a la llicència **Reconeixement- NoComercial 3.0. Espanya de Creative Commons**.

Esta tesis doctoral está sujeta a la licencia **Reconocimiento - NoComercial 3.0. España de Creative Commons**.

This doctoral thesis is licensed under the **Creative Commons Attribution-NonCommercial 3.0. Spain License**.

Tesis Doctoral

La formación de los estudiantes y la responsabilidad social

*Sistema de indicadores en un modelo de gestión
de la calidad en educación superior*

Doctoranda: Alejandra Martínez Díaz

Director de Tesis: Miquel Martínez Martin



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Facultad de Educación
Programa de Doctorado
en Educación y Sociedad

ÍNDICE

Presentación.....	4
Objetivos y aportes de la investigación	7
Capítulo I: Marco teórico de la investigación	18
1.1 ¿Qué entendemos por calidad en educación superior?	19
1.1.1 Criterios de calidad en la educación superior.	22
1.1.2 La formación de las personas como criterio de calidad en educación superior. ..	25
I.2 ¿Qué entendemos por responsabilidad social universitaria?	27
I.2.1 La responsabilidad social universitaria en Iberoamérica.	29
I.2.2 Sobre la medición de los impactos en los grupos de interés de las conductas socialmente responsables de los estudiantes de educación superior.	45
1.3 Fundamentos éticos y antropológicos de la responsabilidad social universitaria.47	
1.3.1 La formación de las personas como el centro de la responsabilidad social universitaria.	54
1.4 La responsabilidad social universitaria como un eje de la calidad en la educación superior... ..	57
1.4.1 Indicadores de formación socialmente responsables en estudiantes de educación superior.....	59
1.4.2 La pertinencia de poseer indicadores de formación socialmente responsables en los estudiantes de educación superior.....	61
1.4.3 El aprendizaje de valores y conductas socialmente responsables en estudiantes de educación superior y el rol del docente como formador de personas.....	65

1.5	Consideraciones generales: La responsabilidad social de las instituciones de educación superior en la formación de ciudadanos responsables y éticamente comprometidos con el desarrollo sustentable de la humanidad del siglo XXI.....	72
	CAPÍTULO 2: Desarrollo de la investigación	82
2.1	Preámbulo de las etapas que configuran el segundo capítulo y la metodología de investigación utilizada para cada una.	83
2.2	Metodología de Investigación.....	84
2.2.1	Etapas 1: Metodología para el levantamiento de indicadores socialmente responsables en estudiantes de educación superior.	85
2.2.2	Levantamiento de indicadores de responsabilidad social universitaria en Iberoamérica.	85
2.2.3	Levantamiento de indicadores en América Latina.....	87
2.3	Etapas 2: Propuesta de indicadores a considerar del análisis de los datos recogidos en la etapa 1.....	94
2.3.1	Criterios de clasificación de los indicadores a medir.....	97
2.3.2	Marco conceptual para el diseño del instrumento de medición de conductas socialmente responsables en estudiantes de Educación superior.	98
2.3.3	Relación de los indicadores de formación socialmente responsables con las dimensiones de formación ética y ciudadana.	99
2.4	Marco metodológico del diseño del instrumento de evaluación de conductas socialmente responsables en un modelo de gestión de la calidad universitaria.	102
2.4.1	La metodología EFQM.	102
2.5	Ámbito de aplicación de los cuestionarios. La identificación de las partes interesadas del estudiante universitario.	111

2.5.1	Adaptación de los cuestionarios REDER para la evaluación de conductas socialmente responsables en estudiantes de educación superior.	112
2.5.2	Cuestionarios para aplicar a los grupos de interés de los estudiantes de educación terciaria.	113
CAPÍTULO 3: Pilotaje del instrumento y propuestas para elaborar planes de mejora		124
3.1	Contexto del pilotaje del instrumento	125
3.2	Aplicación de los cuestionarios de percepción de conductas socialmente responsables en estudiantes de educación superior.	138
3.2.1	Resultados de la aplicación del pilotaje.	150
3.2.2	Análisis de datos del Pilotaje	151
3.2.3	Análisis por indicador y sus grupos de interés.....	154
3.2.4	Análisis de las brechas de oportunidad de mejora.	165
3.2.5	Conclusiones de los resultados obtenidos.....	166
3.3	Orientaciones metodológicas para diseñar un plan de mejora.	167
3.3.1	Ejemplo de elaboración de un plan de mejora.	175
3.4	Acciones pedagógicas para trabajar las dimensiones formativas y de la personalidad moral en los estudiantes de educación superior.	176
CAPÍTULO 4:Conclusiones, bibliografía y anexos de esta investigación		198
4.1	Conclusiones de la investigación.	199
4.2	Bibliografía	212
4.3	Anexos.	219

Presentación, objetivos y aportes de la Investigación.

Presentación

Este trabajo, parte con una introducción, donde se contextualiza la tesis de investigación que propone que la calidad de la educación superior, en los países iberoamericanos, va mucho más allá, de lo que hoy se mide en sus procesos de acreditación, y muestra la necesidad de que las instituciones de educación superior (IES) cuenten con un instrumento de evaluación de conductas socialmente responsables que se adapte a los utilizados para dar cuenta de la calidad de la educación que imparten.

Para justificar la tesis, se revisan diversos documentos de UNESCO, los que ayudan a delimitar lo que actualmente se puede entender como calidad en educación superior. Para esta tarea, se revisan, la Declaración Mundial sobre Educación superior en el siglo XXI: Visión y Acción (UNESCO, 1998), en la que se explicita que las instituciones de educación superior, de acuerdo a las funciones que le son propias, deben visibilizar su rol social, donde la pertinencia pasa a ser un factor determinante de la calidad de educación que imparten los centros. También, se hace referencia a la Conferencia Mundial de París del año 2000, que expone la necesidad de una visión holística de la educación, la que busca promover valores y actitudes éticas dentro de los estudiantes. A ella, se le suma el documento “La educación para todos 2000-2015. Logros y desafíos” (UNESCO, 2015), en la que se explicita que todo joven y adulto debe tener la oportunidad de aprender valores que le permitan participar plenamente en la sociedad, y se destacan los valores fundamentales como: los derechos humanos, la paz, la diversidad, la justicia, la democracia, solidaridad, no discriminación y tolerancia.

Junto con los documentos de UNESCO, la justificación de esta investigación se acompaña del trabajo de diversos autores que se citan en el primer capítulo, al profundizar la argumentación de la tesis planteada.

El Capítulo I da cuenta del marco teórico de la investigación y busca explicar la relación que existe entre la calidad en educación superior y responsabilidad social universitaria. Para ello, se hace una revisión de lo que se entiende por calidad en educación superior, en base a lo planteado por UNESCO, OCDE y diversos autores, focalizando la investigación en el contexto iberoamericano. Una vez que se ha contextualizado y circunscrito el concepto de calidad en educación superior, se aborda lo que se entiende por responsabilidad social universitaria, y para ello se parte con una revisión del principio de responsabilidad social y el rol social de las universidades. Se revisa el concepto desde la norma ISO 26000 y se adscribe como un concepto más amplio, que abarca a todas las instituciones de educación terciaria, siendo estas: universidades, centros profesionales y técnicos superiores.

Esta investigación recoge los trabajos sobre responsabilidad social universitaria (RSU) de los trabajos de Françoise Vallaëys, del Grupo de investigación en Educación Moral de la Universidad de Barcelona, del Proyecto Construye País, compuesto por investigadores de distintas universidades chilenas, del trabajo de la red AUSJAL de las universidades Jesuitas y del documento Estrategia Universidad 2015 del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España. De estos trabajos, se identifican los indicadores socialmente responsables con los que se construye el instrumento de medición de las conductas que se buscan medir en los estudiantes de educación superior y que configuran el *ethos* que se busca formar en ellos.

Dentro del marco teórico, en que se desarrolla este capítulo, se hace una fundamentación ético antropológica de la responsabilidad social universitaria, fundamental para responder a los desafíos que impone la globalización en la educación superior. Una educación conocida actualmente como transfronteriza, donde se promueve la movilidad de académicos y estudiantes, lo que implica una convergencia multicultural en la vida de profesores, estudiantes, personal de administración de servicios y de otros grupos de interés de las IES.

También, dentro de este capítulo, se hace referencia a la importancia que le han dado distintos autores a la formación de las personas como eje de la responsabilidad social, ya que son los estudiantes, en cuanto personas integrales y en sus distintos roles como profesionales y ciudadanos, quienes tienen la responsabilidad del futuro de la humanidad en sus manos. Este capítulo termina con una síntesis, donde se concluye que la responsabilidad

social universitaria es el eje de la calidad en educación superior, ya que un modelo de gestión socialmente responsable permite dar cuenta a la sociedad de las acciones que se derivan de las funciones que le son propias a cada IES y de esa manera hacer de la pertinencia un factor a medir en los procesos de acreditación de calidad en educación superior.

El capítulo II es el desarrollo de la investigación, que da cuenta del proceso de construcción del instrumento de evaluación de las conductas socialmente responsables en estudiantes de educación superior. Este capítulo se divide en dos etapas, la primera corresponde a la construcción del instrumento de evaluación de los indicadores socialmente responsables. Se parte con una justificación sobre la necesidad de contar y medir indicadores socialmente responsables en los estudiantes, como un aporte a la calidad de la educación que entregan las IES. Le sigue, el levantamiento de dichos indicadores, con la metodología utilizada para ello, que fue principalmente una revisión bibliográfica de conductas socialmente responsables que tienen un consenso internacional entre los investigadores y expertos del área, los indicadores que arrojaron esta revisión se sometieron a validación de pares.

La segunda parte de este capítulo, corresponde al proceso de diseño del instrumento con los indicadores validados, donde se explica el marco metodológico utilizado. El instrumento se elaboró, teniendo como referencia un modelo de excelencia y mejora continua conocido como ciclo de mejora continua (PDCA) o Círculo de Demming. Para ello, se confeccionaron una serie de cuestionarios, de elaboración propia, adaptados al modelo REDER, los que a su vez, fueron adecuados para la metodología EFQM y su homólogo para Iberoamérica (RIACES). En su diseño, los cuestionarios tienen como sustento teórico el trabajo de los investigadores que participan en el grupo de investigación de educación moral de la Universidad de Barcelona (GREM). Esta herramienta apunta a identificar las áreas formativas de la responsabilidad social universitaria que son: la formación humana, formación ciudadana y cívica, y la formación deontológica (Martínez, 2008). Los indicadores a medir se clasificaron según la dimensión que abordan, con la finalidad de tener una orientación clara, ante los resultados para trabajar las propuestas de mejora que deriven de la evaluación.

El tercer capítulo contempla el pilotaje del instrumento y una propuesta de gestión de planes de mejora. El pilotaje se hizo en una institución de educación chilena y contempló los pasos metodológicos del modelo EFQM y la aplicación de los cuestionarios. Los análisis de los datos obtenidos del pilotaje son de orden cualitativo y se clasificaron por brechas de mejora para cada dimensión formativa. Junto con ello, se adjunta una ficha de gestión para elaborar los planes. Cada una de las fichas, aborda una dimensión formativa (humana, ciudadana y cívica, y deontológica) y éstas contemplan para cada caso una dimensión de la personalidad moral que debe ser trabajada por el estudiante para que adquiera las conductas socialmente responsables (construcción del yo, reflexión socio moral y convivencia). Con esto, el plan de mejora, no solo es una propuesta de gestión, sino también una propuesta pedagógica que busca orientar a los docentes disciplinados, que no poseen conocimientos en el área de formación valórica y ciudadanía activa, para que ellos puedan trabajar en distintos contextos formativos y cuenten con una serie de estrategias pedagógicas para ayudar construcción del *ethos* del estudiante de educación superior, por medio de la práctica de las conductas socialmente responsables.

Las fichas de planes de mejora son una propuesta para que la persona encargada de los procesos de gestión de calidad interna pueda orientarse frente a desafíos de gestión académica y pedagógica, ya que no siempre, la persona que lidera el departamento de calidad tiene el conocimiento de los procesos académicos y de esta forma, se le facilitará el identificar y orientar a los responsables asignados para ejecutar dichos planes.

Esta investigación termina con un cuarto capítulo que incluye las conclusiones finales, anexos y bibliografía.

Objetivos y aportes de la investigación

Los objetivos de esta investigación surgen debido a las exigencias de la comunidad internacional y a los distintos acuerdos suscritos por los países europeos e iberoamericanos, respecto a los temas de calidad en educación superior, donde la calidad va más allá de las

funciones de docencia e investigación, extendiéndose a la formación ético-ciudadana que promueve el desarrollo sustentable y a la importancia que cobra la responsabilidad social, como tercera misión de la universidad del siglo XXI. En este escenario, se hace necesario profundizar sobre los instrumentos de evaluación y autoevaluación, tanto en temas de calidad como de responsabilidad social universitaria, que permitan dar cuenta a la sociedad, no sólo de sus actividades de docencia e investigación, sino, también, de su rol en cuanto formadora de personas.

La sociedad necesita saber que los titulados universitarios y técnicos profesionales están capacitados para cumplir con el rol político que se espera de ellos, en cuanto, transformadores de la sociedad, agentes de desarrollo, ciudadanos activos comprometidos con el bien común.

El desafío planteado en esta investigación fue la creación de un instrumento que se ajustara a los estándares acordados internacionalmente, con la finalidad de evidenciar en los procesos de acreditación la calidad en la formación de los estudiantes de una IES. De esta forma el objetivo de esta investigación es: identificar los indicadores de formación socialmente responsable en los estudiantes de educación superior por medio del diseño y aplicación de un instrumento de diagnóstico de dichos indicadores. Sin embargo, al desarrollar la investigación, este objetivo fue insuficiente, pues era un sin sentido, el identificar el nivel de logro de una conducta socialmente responsable, si con esa información no se planteaba una acción concreta de mejora.

El instrumento diseñado permite elaborar planes de mejora para la gestión académica y docente, los que pueden integrarse a los modelos de gestión de calidad de las instituciones educativas. De forma complementaria se confeccionó una matriz para elaborar propuestas de mejora de la gestión pedagógica, debido a los docentes que enseñan en educación superior provienen de distintas disciplinas y no han pasado por cursos formales de pedagogía y de formación valórica. Es por esta causa, que muchos de ellos que no poseen las herramientas didácticas de aprendizaje, necesarias para el desarrollo de competencias socialmente responsables en sus estudiantes. Para facilitar esta tarea, se incluye en este capítulo un set de fichas de acciones pedagógicas para guiar a docentes dentro de los distintos contextos formativos en los que puede trabajar.

Otro aporte que entrega esta investigación, es la utilidad que presta para una institución de educación superior poseer un instrumento de evaluación de conductas socialmente responsables en sus estudiantes, con sus respectivos planes de mejora, al ser estos un insumo para la construcción de reportes de sostenibilidad en programas de responsabilidad social universitaria.

Introducción

Desde la declaración de Bolonia en el año 1999, los directivos de las universidades de Europa e Iberoamérica han reflexionado sobre cuál es la misión de la universidad del siglo XXI. Para ello, se han llevado a cabo encuentros multilaterales entre diversos agentes de la educación superior, representantes de los distintos Ministerios de Educación, rectores, consejeros y ongs a nivel mundial.

En esta última década, se han publicado una serie de artículos de interés que abordan diversos temas, desde la implementación del Espacio Europeo de Educación superior y lo que ha conllevado para profesores, estudiantes y personal de administración de servicio de las diferentes universidades europeas, a la pretensión, aún no resuelta, de la creación del Espacio Iberoamericano de Educación superior. Sin embargo, tanto en Europa como en América Latina son recurrentes dos grandes temas, el de calidad en la educación superior y el de la responsabilidad social universitaria, los que son extensibles, no solo al mundo universitario, también, a otras instituciones de educación terciaria como los son los centros de formación técnica e institutos profesionales.

El año 2010, en el Encuentro Internacional de Rectores Universia, Enrique Iglesias, secretario general iberoamericano planteaba que: *“La educación es muy importante en estos tiempos de crisis y que representa una gran oportunidad para los países iberoamericanos. Con una educación superior de calidad, se pueden potenciar los desarrollos e innovaciones en beneficio de los países, además de estar alerta a los grandes temas que afectan a la humanidad, como el cambio climático, y generar soluciones a estos problemas”[...]* Y entre esos retos que enfrenta, está también, además de formar estudiantes de alto nivel, la transmisión de valores éticos para que sean más responsables socialmente que dará por consecuencia, empresas, mercados y una globalización más humana y respetuosa.”

Al crearse el Espacio Europeo de Educación superior uno de los retos que se plantearon las universidades europeas fue el formar “*ciudadanos europeos*” comprometidos socialmente. Precisamente, es la universidad un buen espacio para el aprendizaje ético y de la ciudadanía (Martínez, Buxarraís, Esteban, 2002), debe ser un lugar que propicie el debate abierto y equilibrado, que permita capacitar a los estudiantes como graduados para actuar con resolución en el mundo, donde el carácter de sus acciones se enmarque dentro de un horizonte ético (Barnet 2012).

Dentro de la Estrategia de Universidades 2015 del Ministerio de Educación Español¹ se hace explícita la necesidad de una re-conceptualización de la universidad como una institución socialmente responsable. En este escrito, además, se hace referencia a la Conferencia Mundial de París del año 2000 que expuso una visión holística de la educación, donde es necesario el promover valores y actitudes éticas entre los educandos.

En otros países iberoamericanos, desde el año 2000 se han creado diversos observatorios de responsabilidad social universitaria y se destacan las experiencias e iniciativas de universidades peruanas, mexicanas, colombianas y chilenas. Sin embargo, nos encontramos frente a la problemática de poder delimitar claramente el concepto de responsabilidad social universitaria y entender cómo se relaciona con la calidad de la educación superior. Para ello, podemos revisar lo que se planteó en la Declaración Mundial sobre Educación superior en el siglo XXI: Visión y Acción²(UNESCO, 1998). En su artículo 11.a, define a la calidad de la enseñanza superior como “un concepto pluridimensional que debe comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario. Una autoevaluación interna y un examen externo realizados con transparencia por expertos independientes, en lo posible, especializados en lo internacional, son esenciales para la mejora de la calidad. Deberán crearse instancias nacionales independientes, y definirse normas comparativas de calidad, reconocidas en el plano internacional. Con miras a tener en cuenta la diversidad y evitar la uniformidad, deberá prestarse la atención debida a las particularidades de los contextos

¹ <http://www.educacion.gob.es/eu2010/ambitosejesestrategicos/personas/estudiantes.html>

² http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm

institucionales, nacional y regional. Los protagonistas deben ser parte integrante del proceso de evaluación institucional”.

De los artículos citados en el párrafo anterior, de la Declaración Mundial sobre Educación superior en el siglo XXI: Visión y Acción (UNESCO, 1998), se desprende que la calidad de la educación superior tiene que abordar una permanente autoevaluación interna de los centros, tanto en sus funciones propias como sus actividades y someterse a una evaluación externa de pares que debe considerar la particularidad de cada institución. Esto implica que la calidad en educación superior, no significa aspirar a un sistema homogéneo, ya que la riqueza está en la libertad de la enseñanza, y a su vez, cada universidad o centro técnico profesional posee valores corporativos que le son propios y le dan el sello a sus egresados.

Lo que los países integrantes de UNESCO acordaron con la declaración del año 1998 fue el poder generar criterios mínimos, compartidos por todos los agentes involucrados de los países miembros para velar por el cumplimiento de estos. Con esta finalidad, se constituye la Agencia Internacional de Calidad de la Educación superior la que orienta a las agencias de calidad nacionales de cada país suscrito.

La pregunta que surge, naturalmente, es saber qué se mide cuando se acredita la calidad de educación en una institución de educación superior. Lo que se evalúa es el cumplimiento de aquello que cada institución declara, que debe corresponderse con los lineamientos, mínimos, acordados por la comunidad internacional. Dentro de estas exigencias, la calidad comprende todas las funciones que le son propias a cada tipo de institución terciaria. Por ejemplo, para el caso de las universidades, en el artículo 1. b de la declaración de 1998, se explicita como una de las funciones de la universidad: “el constituir un espacio abierto para la formación superior que propicie el aprendizaje permanente, brindando una óptima gama de opciones y la posibilidad de entrar y salir fácilmente del sistema, así como oportunidades de realización individual y movilidad social con el fin de formar ciudadanos que participen activamente en la sociedad y estén abiertos al mundo, y para promover el fortalecimiento de las capacidades endógenas y la consolidación en un marco de justicia de los derechos humanos, el desarrollo sostenible la democracia y la paz.” Esta pretensión es retomada con fuerza por UNESCO el año 2015, con su documento “La Educación para todos. 2000-2015. Logros y desafíos”, donde la formación valórica es un derecho de todo

joven y adulto. Con esto, queda claramente de manifiesto el rol social que la comunidad internacional le confiere a los centros de educación superior.

Si sumamos a este análisis, íntegramente, el artículo 2 de la declaración de 1998, nos quedará más clara la vinculación de la labor universitaria con la responsabilidad social, puesto que en este artículo se hace una recomendación relativa a la condición del personal docente de la enseñanza superior aprobada por la Conferencia General de UNESCO en noviembre de 1997, en donde el personal y los estudiantes universitarios deberán:

- a) preservar y desarrollar sus funciones fundamentales, sometiendo todas sus actividades a las exigencias de la ética y del rigor científico e intelectual;
- b) poder opinar sobre los problemas éticos, culturales y sociales, con total autonomía y plena responsabilidad, por estar provistos de una especie de autoridad intelectual que la sociedad necesita para ayudarla a reflexionar, comprender y actuar;
- c) reforzar sus funciones críticas y progresistas mediante un análisis constante de las nuevas tendencias sociales, económicas, culturales y políticas, desempeñando de esa manera funciones de centro de previsión, alerta y prevención;
- d) utilizar su capacidad intelectual y prestigio moral para defender y difundir activamente valores universalmente aceptados, y en particular la paz, la justicia, la libertad, la igualdad y la solidaridad, tal y como han quedado consagrados en la Constitución de la UNESCO;
- e) disfrutar plenamente de su libertad académica y autonomía, concebidas como un conjunto de derechos y obligaciones siendo al mismo tiempo plenamente responsables para con la sociedad y rindiéndole cuentas;
- f) aportar su contribución a la definición y tratamiento de los problemas que afectan al bienestar de las comunidades, las naciones y la sociedad mundial.

Podemos inferir, la importancia que actualmente la comunidad le confiere a los centros de educación superior, como articuladores del desarrollo social, puesto que es la sociedad la receptora de los profesionales que se forman en sus aulas, lugar donde adquieren las competencias necesarias para integrarse a su comunidad. Pero, la comunidad en un mundo globalizado dejó de ser un escenario inmediato y conocido. Con la globalización, la

comunidad se extiende y traspasa las fronteras físicas, ya que con los avances tecnológicos, principalmente en las comunicaciones, ésta se ha denominado “aldea global”, el planeta en su conjunto. Aquello que sucede en Europa, necesariamente, afecta, más temprano que tarde, a otro continente, y mientras más abierto un país esté a la comunidad global, más rápido será afectado.

La educación superior en el mundo es uno de los espacios más globalizados por ello, en la actualidad se habla de una “educación transfronteriza”, puesto que la movilidad de estudiantes es cada vez mayor de un país a otro. Como un ejemplo tangible de ello, está la constitución del Espacio Europeo de Educación superior y el incipiente proyecto de conformar un Espacio Iberoamericano de Educación superior, el que aún no se ha materializado, dado que no se han establecido patrones de calidad que puedan ser cumplidos por los estándares locales de los gobiernos.

La diversidad de las instituciones de educación superior latinoamericanas, que a diferencia de las europeas, pertenecen en su mayoría al sector privado, ha provocado una mercantilización de la educación superior. En muchos países, debido a la facilidad que éstos dan para crear universidades, centros técnicos e institutos profesionales, la educación terciaria se ha concebido como un negocio. Por otra parte, es necesario reconocer la labor que han cumplido algunas instituciones de educación superior privadas en Latinoamérica, ya que, con una mirada de gestión empresarial, éstas fueron las precursoras en desarrollar sistemas integrados de gestión de calidad (SIG), lo que derivó en adoptar modelos de excelencia institucional con reconocimiento internacional.

Para velar por la calidad de la educación superior, la mayoría de los gobiernos latinoamericanos, han desarrollado sistemas de acreditación universitarios con la finalidad de estandarizar sus titulaciones y sus servicios. Este esfuerzo se evidencia en que sus agencias de calidad nacionales pertenecen a la Red Internacional para Agencias de Aseguramiento de La Calidad en Educación superior, INQAAHE. Paralelamente, el año 2006, UNESCO y la OCDE elaboraron directrices conjuntas en materia de calidad en educación superior, por lo que los Estados integrantes, de esta última, adscriben una serie de instrumentos y prácticas para evaluar la calidad y pertinencia de la educación superior, con el fin de proteger a los estudiantes y demás partes interesadas de una mala educación.

Cuando nos referimos a “pertinencia” en educación superior debemos considerar el significado que UNESCO le da a este concepto como un “factor determinante que tiene en cuenta la concordancia entre las misiones de las instituciones de educación superior y las expectativas de la sociedad”. Por lo tanto, no basta con las instituciones de educación acrediten su calidad como centros educativos en docencia, investigación y gestión, si estas funciones no se enmarcan dentro de lo que la sociedad espera de ellas.

Naciones Unidas reconoce la importancia de la educación como un motor de cambio y por ello, en diciembre 2002, en su resolución 57/254, proclamó el período 2005-2014, “decenio de la educación para el desarrollo sostenible”. El año 2009 la Conferencia de París se dedicó por completo a tratar la contribución de la enseñanza superior en la investigación al desarrollo sostenible. En esta asamblea, la UNESCO definió la educación para el desarrollo sostenible como: “El aprendizaje a lo largo de la vida para adquirir valores, conocimientos y competencias que ayuden a niños, jóvenes y adultos a hallar nuevas soluciones para problemas sociales, económicos y medioambientales que les afectan”. La idea de educación de calidad puede desprenderse, según la opinión de Pérez Juste (2005), de los planteamientos de UNESCO sobre “personalización” y “pertinencia social”.

La personalización se entiende como la necesidad de atender individualmente a cada educando, lo que demanda que se adecue la propuesta pedagógica a las diferencias humanas, es decir, tomar en cuenta a la diversidad del aula y entender la educación como un proceso continuo y nunca acabado de construir a la persona.

La educación permite que el hombre, en cuanto ser libre, pueda hacerse a sí mismo. Una educación de calidad debe respetar la libertad humana y su dignidad ontológica, junto con abordar la formación integral de las personas, la que se logra por medio de la enseñanza de valores que permitan desarrollar un proyecto personal de vida, socialmente valioso. Además de que la persona sea capaz llevarlo libremente, lo que le permita enfrentarse a diversas problemáticas y situaciones a lo largo de su vida. (Pérez, R, 2005)

La “pertinencia social” implica que una educación de calidad debe responder a las demandas sociales de una comunidad, en cuanto a la relación de la persona con el mercado

del trabajo, a la relación de la persona con la diversidad étnica, cultural, religiosa y de género, a la relación de las personas como ciudadanos activos y agentes políticos.

No es casualidad, que al año de la Declaración Mundial de 1998, se haya conformado el Espacio Europeo de Educación superior, donde se firmó la declaración de Bolonia (1999). En ésta, los países miembros dan respuesta a lo acordado por medio de una serie de iniciativas, que han ocupado la agenda de las universidades europeas estos últimos años.

Actualmente, es necesario dar un paso más allá y desarrollar instrumentos de autoevaluación para los centros de educación superior que permitan mejorar sus políticas de enseñanza aprendizaje incorporando como eje de la calidad la formación integral de sus educandos. A casi 20 años de la declaración de Bolonia, el concepto de pertinencia en educación superior ha ido evolucionando hacia una estrecha relación entre calidad y responsabilidad social, donde la pertinencia no es posible sin la responsabilidad social y calidad, por lo que éstas debieran tener la misma relevancia en los procesos de acreditación (Tunmerman, 2010).

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1. Relación entre calidad y responsabilidad social universitaria.

1.1 ¿Qué entendemos por calidad en educación superior?

El uso del concepto de calidad en educación superior es bastante ambiguo en relación con su significado y el alcance de éste. Existe una cantidad considerable de autores que han investigado sobre calidad en educación, tratando de consensuar ciertos criterios.

Sebastián Rodríguez (2013), en un análisis del concepto de calidad, cita a Astin (1985), quien consideraba que la verdadera calidad de una IES radica en su capacidad para lograr el mayor desarrollo posible de sus miembros (profesores y estudiantes). La calidad se entiende como el mayor valor añadido, en cuanto, al desarrollo intelectual, afectivo, personal y social de las personas. También, la calidad puede entenderse como la capacidad de una IES en cumplir con sus objetivos declarados o por la excelencia que se obtiene del prestigio y reconocimiento social. (Rodríguez, 2013)

Sin embargo, esta manera de abordar la calidad, en las instituciones de educación superior, fue cambiando hacia el cumplimiento de indicadores objetivos y cuantificables que se asemejan a los de los modelos de gestión de la calidad de las empresas. La irrupción de la cultura empresarial en la educación puso el énfasis en la calidad vista como proceso, en disminuir los errores productivos, que en educación se expresan como la búsqueda de la perfección en todas sus áreas de competencia y en un modelo eficiente entre el coste y el beneficio de la operación, respecto al retorno de la inversión, como son los indicadores de las tasas de graduados o los índices de empleabilidad de los titulados.

Para Ronald Barnett (1992), la calidad se identifica desde nociones objetivas, subjetivas e incrementales para toda la educación terciaria. La calidad objetiva se obtiene al identificar y cuantificar ciertos aspectos del quehacer de las instituciones de educación superior (IES) en todos sus niveles, para dar cuenta de ello, se utiliza una metodología común que generalmente se asocia a ciertos indicadores. Por su parte, la calidad subjetiva se consigue al contrastar y comparar diferentes instituciones dentro de un universo dado de

instituciones, realizando una jerarquización de ellas en función del prestigio o por el desempeño de cada IES contra sus propios fines y propósitos. Por último, se entiende por calidad Incremental, aquella que apunta al progreso de cada IES en respecto a sus desempeños pasados.

Otro autor que ha trabajado los temas de calidad en la educación terciaria y ha hecho una reflexión frente a las diversas definiciones de calidad es José Miguel Salazar (2011). Para él, todas las definiciones de calidad integran ciertos elementos: la aplicación de estándares mínimos y evaluaciones comparativas, fijar objetivos para contextos diversos, con insumos y escenarios variables, habilidades para satisfacer las demandas y expectativas de los estudiantes, sus familias y los grupos de interés de cada IES. Por último, define la calidad en relación al concepto de excelencia.

Otro autor relevante en este tema es Ramón Pérez Juste (2005), quien siguiendo la línea de lo que proponía Astin (1985), considera que la calidad en Educación superior debe medirse de acuerdo a la formación integral de los estudiantes. Una educación de calidad ayuda a que cada persona pueda concretar su proyecto vital. Para llevarlo a cabo, es fundamental desarrollar en el proceso de formación la autonomía. Cada uno, libremente, debe concretar un proyecto de vida que le permita ser un aporte a la sociedad. Para poder realizarlo, debe estar preparado para enfrentar en su vida distintas problemáticas. Lograr la autonomía personal es fundamental para que cada persona se haga dueña de sus actos y responsable de los mismos y protagonista de su vida.

Pérez Juste pone como foco de atención, en la educación terciaria, el desarrollo de la autonomía personal, entendiendo por ella: ser sujeto y no objeto, ser plenamente persona, gobernar su propia vida, ser libre y responsable de sus acciones, merecer en función de los propios actos. Las instituciones de educación superior deben formar personas autónomas, lo que implica: tener criterio propio (autonomía intelectual), elegir en función de estos (autonomía moral) y un acercamiento a la unidad de vida (vivir de acuerdo a los valores personales y en conciencia de sus acciones). En resumen, y utilizando las palabras del autor, es lograr la “unificación intelectual y valoral con la voluntad.”

La relación entre calidad en la educación superior y formación integral de la persona ha sido preocupación de la UNESCO desde la declaración del año 1998³, donde se declara en su artículo 2, que en los establecimientos de enseñanza superior, el personal y los estudiantes universitarios deberán someter todas sus actividades a la exigencia de la ética y del rigor científico e intelectual, actuar con plena autonomía y responsabilidad para reflexionar, comprender y actuar dentro de la sociedad, defendiendo y difundiendo activamente los valores universales consagrados en la Constitución de UNESCO, como la paz ,la justicia, la libertad, la igualdad y la solidaridad.

Las IES deben dar cuenta a la sociedad de sus operaciones y aportar al bienestar de sus comunidades, naciones y de la sociedad mundial. Las afirmaciones de UNESCO en el artículo 2 de la declaración se corresponden con uno de los ejes de la educación terciaria, la pertinencia social, entendiéndola como la adecuación entre lo que la sociedad necesita y aquello que ofrecen las instituciones de educación terciaria a la comunidad. Esto quiere decir, que los centros de educación superior deben responder a las demandas y expectativas de las personas. Es por esto, que la comunidad internacional ha acordado que la calidad de la educación superior debe ir acompañada por la pertinencia social, lo que implica que cada IES debe formar profesionales competentes con una visión social, éticos y comprometidos con un mundo más justo y libre.

³ Conferencia Mundial de Educación superior: De la Visión a la acción (Cap.2). Paris 1998.

1.1.1 Criterios de calidad en la educación superior.

Unesco junto a la OCDE han desarrollado una serie de directrices para los países que buscan garantizar la calidad de la educación superior. Se entiende que la garantía de una educación de calidad pasa por un examen sistemático de los programas educativos, en materia de enseñanza, becas e infraestructuras.

Los países del Espacio Europeo de Educación superior, en el Comunicado de Berlín del año 2003, por medio de los ministros de los Estados signatarios del proceso de Bolonia, invitaron a diversos organismos encargados de la acreditación de la calidad de las IES como *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA), *European Association of Institutions in Higher Education* (EURASHE) y *National Unions of Students in Europe* (ESIB) a consensuar directrices, criterios y procedimientos para garantizar la calidad de la educación superior. El objetivo de esta misión fue establecer los medios para lograr un sistema de revisión institucional por pares evaluadores y/o agencias u organismos de acreditación en la educación superior, capaces de dar garantía de la calidad de los centros que voluntariamente se sometían al proceso de evaluación. El producto obtenido fue el documento “Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación superior” (2005). En este escrito se dan lineamientos para los países pertenecientes al EEES de cuáles son los focos de atención que se deben perseguir para lograr una educación superior de calidad.

El documento se divide en 3 apartados. Una primera parte, donde se definen los criterios y directrices para garantizar la garantía interna. (políticas y procedimientos para una mejora continua; aprobación, revisión y control periódica de los programas y títulos; evaluación de los estudiantes; calidad del profesorado, recursos de aprendizaje y apoyo para fortalecer el proceso de enseñanza aprendizaje, sistemas de información sobre la gestión del IES, información asequible, pública, tanto de aspectos cuantitativos como cualitativos). La segunda parte define los criterios de la calidad externa en educación superior. Considera la eficacia de los procesos de garantía interna, desarrolla procesos calidad externa que den cuenta de la labor de los responsables de los propósitos y objetivos de la IES, define los criterios explícitos para la toma de decisiones; define el diseño correcto de los procesos

para adecuarse a fines y objetivos; redacción de informes claros asequibles a sus destinatarios, procedimientos de seguimiento de las recomendaciones del proceso, revisión periódica, análisis detallado de todo el sistema de aseguramiento de calidad. Y por último, una tercera parte que establece los criterios de calidad para las agencias de calidad externas, éstas deben tener el reconocimiento oficial por parte de las autoridades del EEES y por los gobiernos de los países donde operan, deben evaluar o acreditar a las IES a nivel institucional o de programa de manera regular, poseer los recursos financieros y humanos necesarios para cumplir su propósito y utilizarlos de forma eficaz y eficiente, declarar su misión con metas claras y objetivos específicos, ser órganos independientes, poseer autonomía en su funcionamiento, en especial respecto de las IES, de los ministerios de educación u otros agentes involucrados en el proceso que puedan influir en las recomendaciones y conclusiones. Los procesos y criterios de las agencias para evaluar las IES deben ser definidos previamente y de conocimiento público, deben cubrir la autoevaluación institucional, la evaluación externa por medio de pares evaluadores (panel de expertos), publicación de los informes de seguimiento a las acciones de las IES, de acuerdo a las recomendaciones de la agencia plasmadas en el informe de rendición de cuentas.

En América Latina, los criterios de calidad en educación superior son diversos, ya que dependen de las agencias nacionales de acreditación, las que responden a dos corrientes que están presentes en la sociedad latinoamericana, una subordinada a criterios productivistas que busca unificarse con modelos internacionales y otra, que defiende una visión nacionalista que responda a las demandas y necesidades de la organización social y política de cada país. (Pires y Lemaitre, 2003) Salvo algunas excepciones, no hay una cultura lo suficientemente arraigada, en lo que es la tradición de evaluación y acreditación. Sin embargo, y a pesar de las disparidades, dentro de los países de la región, con el MERCOSUR se ha tratado de llegar a un acuerdo sobre estándares y procedimientos que permitan a ciertas titulaciones ser reconocidas en los distintos Estados miembros, creando un sistema de acreditación de carreras universitarias para el reconocimiento de la calidad académica (ARCU-SUR).

Por su parte, los países del Caribe han conformado un sistema caribeño de evaluación de la educación superior que se compone por ministerios, agencias estatales, universidades, centros de educación superior, organizaciones internacionales y por agencias externas de aseguramiento de la calidad. A su vez, los países centroamericanos crearon el Consejo Centroamericano de Acreditación (CCA) con la finalidad de evaluar a todas las agencias de calidad que operaban en la región. Actualmente, muchos de los países de Centroamérica y el Caribe pertenecen a la red internacional de calidad en educación superior (INQAAHE).

En respuesta a la creación del Espacio Europeo de Educación superior, se conformó el Espacio Iberoamericano de Educación superior y junto con él, la Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación superior (RIACES), creada en mayo del 2003, con la finalidad de aproximar a los sistemas de educación superior con los miembros asociados para alcanzar una cohesión regional que posibilite y propicie la movilidad y el intercambio de estudiantes y profesores. El objetivo de conformar RIACES es lograr la cooperación y facilitar el intercambio de información y buenas prácticas entre los distintos organismos y entidades de acreditación de la calidad de la educación superior de los diversos sistemas de acreditación de los países miembros, los que no siempre han avanzado en la misma dirección.

La Red Iberoamericana de Calidad en la Educación superior, RIACES, abordó en un documento glosario el tema de la calidad en educación superior⁴ y la explicita como:

- Grado en el que un conjunto de rasgos diferenciadores inherente a la educación superior cumplen con una necesidad o expectativa establecida.
- Funcionamiento ejemplar de una institución de educación superior.
- Propiedad de una institución o programa que cumple los estándares previamente establecidos por una agencia u organismo de acreditación. Para medirse adecuadamente suele evaluarse a la docencia, el aprendizaje, la gestión y los resultados obtenidos. Cada parte puede ser medida por su calidad o en su conjunto, lo que supone la calidad total.

⁴ RIACES (2004), Glosario Internacional RIACES de evaluación de la Calidad y Acreditación.

En este documento se aclara que no hay un acuerdo universal sobre lo que se entiende por calidad pero reconoce que todas las definiciones apuntan a medir dos aspectos, uno relativo a la formación de las personas y, otro que apunta a la capacidad de las instituciones para producir cambios que mejoren la formación de sus estudiantes y la operatividad de las estrategias para el cambio institucional.

Dentro de los temas relevantes, presente en el documento, está el reconocer que la educación, no es solo adquirir conocimientos, sino también, herramientas que incluyen el uso de tecnologías, el desarrollo de un pensamiento crítico, la capacidad para seguir aprendiendo a lo largo de su vida y una apertura hacia el multiculturalismo. Estos son factores relevantes para algunas agencias de acreditación, las que consideran que la evaluación de las IES pasa por saber si éstas responden a los problemas reales de la sociedad y si responden a sus expectativas.

1.1.2 La formación de las personas como criterio de calidad en educación superior.

Dentro del mundo académico de las IES, frecuentemente, se discute entre los distintos agentes involucrados de los procesos académicos, si es rol de las instituciones de educación terciaria hacerse cargo de la formación personal de los educandos. Hay quienes sostienen que las instituciones de educación terciaria deben focalizar sus recursos en la educación disciplinar que prepare a los estudiantes para insertarse o reinsertarse laboralmente de forma exitosa en una comunidad específica. Respecto a entregar una formación valórica o formación para una ciudadanía activa, sostienen que es deber de las familias, de las instituciones de educación primaria y secundaria cumplir ese rol formador. Se considera, de una forma casi tautológica, que una persona que no aprendió de niño o adolescente ciertos hábitos o actitudes, no los va a desarrollar como adulto, una idea que está muy presente en nuestra sociedad y que dio origen al conocido y viejo proverbio que dice “lo que mece la cuna, hasta la muerte dura”. Sin embargo, en esta premisa hay una falta de comprensión sobre aspectos esenciales que denotan a la naturaleza humana, puesto que parte de un

prejuicio que se sostiene en un tipo de predeterminismo social que anula u oscurece la libertad humana.

Sabemos que la personalidad de una persona se forma por la integración de su temperamento con el carácter. El temperamento compone la parte que traemos genéticamente establecida por nuestro ADN, lo que implica que no podemos prescindir de él, puesto que es tan propio de la persona como su color de ojos o de cabello. Sin embargo, los rasgos del temperamento, se pueden trabajar y potenciar, realizando los positivos y controlando o administrando los negativos. Por ejemplo, una persona de temperamento colérico suele ser inconstante en lo que empieza, tiene una tendencia natural a dejar de lado lo que está haciendo, cuando encuentra otras ocupaciones más interesantes. Pero, si de niño, sus padres y educadores trabajan con él en el desarrollo y adquisición conductas adecuadas, podrá durante su adolescencia tomar conciencia de su condición y por medio de su fuerza de voluntad, estará en condiciones de superar los inconvenientes que sean producto de su temperamento. Toda persona puede desarrollar un buen carácter (*ethos*), lo que se logra por medio de la adquisición de buenos hábitos. El adquirir, buenos o malos hábitos, depende de la voluntad, por lo que siempre se está en disposición de ser mejor o peor persona, ya que el ser humano a lo largo de su vida se construye como tal.

La educación superior tiene una enorme responsabilidad en la formación integral de sus estudiantes, lo que implica trabajar en el desarrollo del carácter de los estudiantes, por medio de la adaptación de los contenidos curriculares, que incluyan la reflexión ética y el desarrollo de valores fundamentales para la formación de los ciudadanos del mañana. Las instituciones de educación superior no son espacios neutros, son espacios propicios para gatillar cambios en las personas, es un lugar donde se viven experiencias, es un “lugar vivencial para el cultivo de valores” (Arellano, 2014).

I.2 ¿Qué entendemos por responsabilidad social universitaria?

Para poder comprender y entender el término responsabilidad social universitaria, primero se debe analizar el concepto de responsabilidad social y sus distintas ramificaciones, donde la RSU (responsabilidad social universitaria) es un concepto relativamente novedoso, desde el punto de vista nominal, pero el contenido de su significado, podemos asegurar que, está presente desde la creación de las primeras universidades occidentales.

El rol social que debiese cumplir la universidad ha sido un tema que ha sido parte dentro del mundo universitario y de la educación superior desde sus inicios. Sin embargo, el término responsabilidad social universitaria, aparece por primera vez en el XXV Congreso mundial de *Pax Romana*, celebrado en Montevideo en 1962. En esa ocasión, se hablaba sobre la responsabilidad social de la universidad⁵, pero en realidad se hacía explícito algo que siempre fue un sello de las casas de estudios y hace referencia al rol preponderante que tenían los académicos e investigadores en la construcción de lo social, algo que Wilhelm Von Humbolt tenía claro, en 1810, cuando decía que la universidad, no solo era un lugar de enseñanza e investigación, si no que era un lugar para la cultura con un importante rol social y que trabaja estrechamente con el Estado y la comunidad.

La responsabilidad social en la educación superior no se puede abordar como algo nuevo, sino que se debe entender como un proceso de construcción, que durante el siglo XX ha pasado por distintos momentos de auge y de consolidación. (Valverde, Bermúdez, Pino, Rodríguez & Sánchez, 2011) y, que para el siglo XXI, pretendiese ser reconocida como uno de los ejes de la gestión académica y administrativa de las Instituciones de educación superior, al menos en Iberoamérica.

El término responsabilidad social universitaria proviene de una variante de lo que conocemos como responsabilidad social, la que se define en la norma ISO 26000 (2010) como “la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el

⁵ Revisar los textos preparados y ordenados por Joan E Jarque.(Pax Romana,1966)

bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones” El concepto de responsabilidad social ha ido derivando al de compromiso social, puesto que no solo basta con que la universidad dé cuenta del impacto de sus funciones, si ésta no se compromete con desarrollar cada una de sus funciones desde una gestión ética, transparente, promotora de los derechos humanos y defensora de la paz.

A finales del siglo XX, la responsabilidad social comienza a ser parte del mundo empresarial, alcanzando su apogeo en la segunda mitad de los años ochenta, como una directriz para las organizaciones, frente a las malas prácticas. En un principio, se centró en las operaciones de las empresas y recibió el nombre de RSE (responsabilidad social empresarial), fue en el año 1999 en el foro empresarial DAVOS⁶, donde la responsabilidad social empresarial se circunscribe dentro de los principios del Pacto Global de la Naciones Unidas que se inspira en la defensa de los derechos humanos, el respeto por las normas laborales, por el cuidado del medio ambiente y por la lucha contra corrupción. Esta es una iniciativa de la Organización de Naciones Unidas para que empresas, sindicatos y otras organizaciones se sumaran de forma voluntaria.

El Pacto Global tuvo como finalidad que todos los países pudiesen acceder y compartir los beneficios de la economía en un mundo globalizado, donde se cumplan valores y prácticas que resuelvan las verdaderas necesidades de los seres humanos. Al finalizar los años noventa, se amplió su uso a otras organizaciones como ongs o instituciones sin fines de lucro, así se comenzó hablar de RSC (responsabilidad social corporativa).

La necesidad de rendir cuentas, ante la sociedad, deja de ser exclusivo del ámbito empresarial y se extiende a todos los ámbitos, tanto privados como públicos, es así que se comienza hablar de responsabilidad corporativa pública, como un compromiso de carácter voluntario de las instituciones estatales de ir más allá del cumplimiento de la ley, ser organizaciones con una gestión transparente y responsable, en todos sus ámbitos y frente a

⁶ Foro Davos es el foro económico mundial (WES), creado por el economista suizo Klaus M. Schwab en 1971, convoca a los principales líderes empresariales, políticos e intelectuales para debatir los principales problemas de la población mundial.

todos sus grupos de interés, contribuyendo de forma activa al desarrollo sostenible de la sociedad.

Es en este escenario, que las universidades públicas incorporan en su misión a la responsabilidad social como un aspecto clave en la gestión universitaria, dentro de los tres ámbitos propios de la universidad que son: docencia, investigación y vinculación con el medio o extensión, donde se incorporó la responsabilidad social universitaria (RSU).

Es imperioso entender que las instituciones de educación superior no pueden quedarse al margen de la reflexión sobre responsabilidad social, ya que el espíritu es formar buenos profesionales y ciudadanos que valoren y cuiden la democracia, los derechos humanos y economías más sustentables. Está, en las manos de los egresados de la educación superior, el velar por el bien común de un mundo cada vez más interconectado producto de la globalización.

1.2.1 La responsabilidad social universitaria en Iberoamérica.

Para entender el fenómeno de la responsabilidad social, en Iberoamérica, hay que comprenderlo, en cuanto fenómeno, es decir, la forma en que se nos presenta en nuestra realidad. La responsabilidad social fue la respuesta frente a una realidad específica vivida por la humanidad el siglo pasado. Durante el siglo XX, en occidente imperó principalmente un modelo social y económico marcado por las luchas entre los modelos del liberalismo y del socialismo, con todas sus variantes, culturales, sociales, económicas y políticas. Pero pasado el periodo de la guerra fría, con la caída del muro de Berlín, el modelo que adoptan la mayoría de los países occidentales, con excepción de algunos países satélites del comunismo ruso, fue el neoliberal, lo que propició un desarrollo y fortalecimiento del mundo empresarial, en lo que se conoció como la lógica del mercado.

Dentro de este contexto, se fortalece el individualismo y con ello la falta de regulación por parte de los Estados frente a las acciones de los individuos y, por consiguiente, la falta de

regulación para las operaciones de las empresas. Si a ello, le sumamos el exitismo, propio de las sociedades donde se alojó el modelo económico de libre mercado, en donde el tener pasó a estar por sobre el ser de las personas, se dio un escenario complejo, que propició un crecimiento de las malas prácticas empresariales. Dentro de ellas, podemos mencionar, la falta de respeto por el medio ambiente, la obstaculización de la labor sindical producto de leyes débiles, falta de regulación laboral que permitió el trabajo abusivo y la contratación infantil, la especulación financiera, el mal uso de los fondos de pensiones, entre tantas. Muchas de estas prácticas se vieron reflejadas en escándalos empresariales los que fueron dados a conocer por los medios de comunicación de la época.

Es en este escenario, que la sociedad responde y comienza a organizarse por medio de ONGs, asociaciones gremiales, de consumidores, movimientos ciudadanos, unión de trabajadores, sindicatos, entre otras muchas formas, y comienzan a pedir cuentas a las empresas frente a los impactos de sus operaciones. La responsabilidad social es la respuesta que dan las empresas e instituciones a la comunidad frente a un crecimiento económico que debe velar por el respeto de los derechos humanos y el medio ambiente, lo que implica un desarrollo sustentable.

El mundo de la educación no se quedó fuera del modelo de libre mercado y gracias a él fortaleció y promovió la educación privada. En Iberoamérica, surgieron numerosos centros de educación terciaria con una fuerte mirada empresarial, tanto así, que nacieron las llamadas “universidades corporativas”, centros de educación que surgen desde las empresas para la capacitación de sus trabajadores, centros de formación técnica profesional vinculados a grupos empresariales para satisfacer sus demandas de mano de obra, pero también proliferaron las universidades de docencia, carentes de investigación. A esto, se le suma la masificación de la educación superior, aumentando el acceso para grupos de personas quedaban fuera del sistema universitario por carecer de méritos académicos para ingresar. Este último caso, ha impactado directamente en la calidad profesional de los estudiantes y egresados de educación superior al bajar las barreras de entrada para el ingreso a cursos y titulaciones universitarias de pregrado y postgrado a cambio del pago de un arancel, generado por consiguiente, tener un sistema de educación terciaria de primer y segundo nivel, según la procedencia de la IES donde la persona obtiene su titulación.

A comienzos de los años treinta, Ortega y Gasset escribía sobre los desafíos que enfrentaba la universidad ante los nuevos escenarios y actualmente, es un tema abierto y no zanjado, dentro de la comunidad académica, sobre, cuál es el rol de la universidad en la sociedad del siglo XXI, dentro de un modelo de educación terciaria cada vez más masificado y con altas tasas de movilidad de docentes, investigadores y estudiantes.

Hablar de responsabilidad social universitaria es redefinir el rol social de la universidad, implica redireccionar sus funciones hacia el bien común, separarse de los intereses individuales y velar por los intereses de la comunidad en su conjunto.

Para entender el concepto de responsabilidad social, he tomado la definición de la norma ISO 26000⁷ y lo he aplicado al contexto de la educación superior, observando es aplicable porque toda IES, al ser una organización, sufre diferentes tipos de externalidades y entenderemos como responsabilidad social universitaria (RSU) a la capacidad que tiene la universidad como institución de difundir y poner en práctica un conjunto de principios y valores, por medio de cuatro procesos claves: gestión, docencia, investigación y extensión. (Proyecto Universidad Construye País, 2006). A esta definición le podemos sumar que es una “política de mejora continua de la universidad hacia el cumplimiento efectivo de su misión social mediante 4 procesos: gestión ética y ambiental de la institución; formación de ciudadanos responsables y solidarios; producción y difusión de conocimientos socialmente pertinentes; participación social en promoción de un desarrollo más humano y sostenible”. (Vallaeys, 2008)

El tema de la sostenibilidad, como uno de los ejes de la educación superior, ya estaba presente en el año 1998. La UNESCO, en la Conferencia Mundial de Educación superior, declaraba que las instituciones debían contribuir al desarrollo sostenible y mejorar el conjunto de la sociedad, “La educación superior deberá poder brindarle a los estudiantes la posibilidad de desarrollar plenamente sus propias capacidades con sentido de

⁷ La responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.(ISO 26000,2010)

responsabilidad social, educándolos para que tengan una participación activa en la sociedad democrática y promuevan los cambios que propicien la igualdad y la justicia”.

En Iberoamérica la responsabilidad social universitaria ha pasado a ser un eje central de la actividad universitaria y desde el año 2005 se han observado diferentes iniciativas que buscan fortalecer los lazos de la universidad con la ciudadanía, así se observa un aumento en los programas de aprendizaje servicio con el objetivo de acercar a los estudiantes a la realidad de una comunidad, mayor espacios para la I+D orientados a resolver problemas y mejorar la calidad de vida de la personas, aumento en los planes de inclusión, incorporando estudiantes de diversas razas y rangos etarios, planes de manejo energético eficiente y reciclado de desechos, etc. Si bien, se observa un aumento en las prácticas socialmente responsables de los centros de educación superior que se alinean con los principios declarados por UNESCO, hay propósitos a nivel país que fijan unos parámetros y directrices para las universidades, donde por ejemplo, la responsabilidad social en España se considera la tercera misión de la universidad.

En el documento: Estrategia Universidad 2015, del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España (www.educacion.es/eu2015) plasmó los objetivos estratégicos de la educación universitaria para el año 2015, donde a la responsabilidad social universitaria se le asignan las siguientes tareas:

1. Gobernar y administrar de forma socialmente efectiva y eficiente los recursos cuya administración se le confía. Se requiere un gobierno responsable de la Universidad que garantice el cumplimiento de su misión, siguiendo principios de verdad, libertad, utilidad y cercanía, integridad y honradez, respeto, trato equitativo, responsabilidad, excelencia y competitividad.

En este primer punto, nos damos cuenta que el peso recae en la gobernanza universitaria, que debe ser el motor indiscutido de toda política de responsabilidad social. Si una organización no cuenta con un gobierno involucrado en estos temas será imposible gestionarla desde una mirada de la RS.

Para incorporar un modelo de RSU es necesario el involucramiento de los organismos de gobierno y los ejecutivos, no basta con que el rector y los vicerrectores adopten un modelo

de RSU, si los gerentes no introducen en la gestión operativa los indicadores propios de una gestión responsable.

Una universidad que implemente un modelo de responsabilidad social universitaria debe velar por el cumplimiento a cabalidad de su misión, la que debe orientarse según los valores corporativos que serán las directrices de sus actuaciones en todos sus campos de acción. En este punto, el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte introdujo 12 principios que deberán resguardar todas las universidades españolas: verdad, libertad, utilidad y cercanía, integridad y honradez, respeto, trato equitativo, responsabilidad, excelencia y competitividad. Sin embargo, no especifica cuál es la misión propia de la universidad. Quizás, la causa se dé en que aún se discute dentro de las propias instituciones de educación superior españolas, cuál es la misión de la universidad del siglo XXI.

Para poder entender qué es la misión de una universidad, recogeré la opinión, más o menos consensuada, de lo escrito por Jose Ortega y Gasset el año 1930 en su libro *Misión de la Universidad*, donde le dio a tres ejes centrales para su razón de ser: transmisor de cultura, enseñanza de las profesiones e investigación científica y educación de los nuevos hombres de ciencia. La importancia en definir la misión de la universidad y sus valores para implementar un modelo socialmente responsable, radica en que la responsabilidad social se circunscribe dentro de estos límites. La razón de ser de una organización nos indicará cuáles son sus esferas de influencia y todo aquello que no se corresponda con su misión, ni con sus valores, no puede ser considerado RSU.

Toda universidad, además de poseer su misión, como institución social, puede tener su propia misión a nivel organizacional. Lo que implica que podemos encontrarnos con diferentes sellos, dados por valores o intereses, como pueden ser las universidades dependientes de algún credo religioso o gremio específico.

Para entender, cuál es el campo de acción de la responsabilidad social, es conveniente conocer lo que no es. Al hablar de responsabilidad social, no nos referimos a los conceptos de “ayuda social”, “acción social” o “filantropía”, tampoco es la acción propia de un movimiento político u ONG determinado. Lo que se entiende, en propiedad, como responsabilidad social universitaria es una gobernanza socialmente responsable, es decir

una gestión, por parte de sus directivos, que focalice su atención hacia los efectos positivos o negativos que emanan de sus decisiones, y de las actividades que se generen dentro y fuera de la organización, manteniéndose fiel a su misión y valores institucionales.⁸

2. Promover en la comunidad universitaria valores personales y ciudadanos socialmente responsables, que favorezcan un comportamiento ético, una conducta inclusiva de los otros y un compromiso objetivamente profesional, con acciones de sensibilización y formación para toda la comunidad universitaria.

En este punto, subyace el rol formativo de la universidad, como una comunidad de personas, donde se promueven valores éticos y ciudadanos. Estos, deben ser transversales y estar presentes en la misión de cada universidad. Sin embargo, el mayor desafío es traspasarlos a la docencia, ya que en el aula es donde hay mayor posibilidad de intervenir en la formación de los estudiantes. Debemos tomar en cuenta que la mayoría de las universidades se hacen cargo de la formación deontológica de sus educandos, pero el poseer clases teóricas de ética profesional no garantiza un comportamiento ético en sus egresados.

Recogiendo el trabajo de los investigadores del GREM (grupo de investigación en educación moral de la Universidad de Barcelona) que hay tres vías fundamentales de aprendizaje ético: mediante el ejercicio, por observación y por construcción autónoma y personal de matrices de valores. Tomando en cuenta estas tres vías podemos generar espacios de formación ética que traspasen el aula y transformen la experiencia directa del estudiante en un aprendizaje, no solo disciplinar, sino también, personal y profesional. Para estos fines, los programas de aprendizaje-servicio (APS) son una oportunidad para las universidades, ya que estos le permiten implementar un modelo de responsabilidad social aplicado a la docencia.

Las propuestas de aprendizaje- servicio, en contextos de educación superior, y en concreto en la universidad, son propuestas que conviene situar en el marco de un modelo formativo

⁸ En el caso de las universidades españolas éstas deben tener en cuenta el marco establecido por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte en el documento: “Estrategia Universidad 2015”

que procura combinar aprendizaje académico y formación para una ciudadanía activa en tiempo real (Martínez, 2008)Debemos destacar que, cuando se habla de una propuesta de APS, no nos referimos a programas de voluntariado y nada parecido a “acción social”, son instancias de formación académica y por eso, pueden circunscribirse dentro de un modelo de RSU que involucra tres partes interesadas propias de la universidad, los estudiantes, los estudiantes y la comunidad.

3. Generar y transferir conocimiento, para cooperar en la superación de los actuales problemas de la sociedad y colaborar a la resolución de estos y del entorno general.

Aquí, claramente, observamos la incidencia que tiene la investigación como uno de los ejes centrales de la misión universitaria. Una investigación socialmente responsable será aquella que busque resolver los problemas de la sociedad y su entorno. Por lo tanto, no será considerada dentro de un plan de responsabilidad social, una investigación que no tenga su retorno social claramente definido. Toda investigación universitaria debe aportar al bien común. Un modelo de RSU, exige que la universidad dé cuenta a la comunidad de los dineros que la sociedad invierte en sus proyectos de investigación y que identifique claramente el aporte social que estas investigaciones generan. Este ejercicio de transparencia, sobre el uso de los recursos, es principalmente una exigencia a las universidades públicas, ya que las universidades privadas, solo deben dar cuentas de los aportes estatales, de no existir, su primera obligación es hacia los dueños de la universidad y no frente a la sociedad. Sin embargo, esto no la exime si adscribe un plan de responsabilidad social, en ese caso deberá dar cuentas sobre los efectos derivados de sus investigaciones a todos sus grupos de interés. De allí, la exigencia de que, las empresas deban presentar, con sus balances financieros, un balance social de sus operaciones.

4. Aplicar criterios de responsabilidad social a la propia gestión interna universitaria, integrando los correspondientes principios, procedimientos e instrumentos de control en su planificación estratégica y operativa, sistemas de dirección, manuales de organización, mecanismos de evaluación de la calidad y la satisfacción de las diversas partes interesadas, etc. Sin olvidar el traslado de dichos principios en forma de cláusulas

sociales y medioambientales a incluir tanto en sus contratos con proveedores de bienes y servicios como en sus convenios e iniciativas con empresas y otras entidades.

Aplicar criterios de responsabilidad social a la gestión interna es uno de los temas más desarrollados por las empresas, pero uno de los más difíciles de desarrollar por la universidades públicas porque implica generar una planificación estratégica, desde los servicios generales u operaciones, hasta recursos humanos. Actualmente, hay organizaciones que integran en su tablero de mando a indicadores de responsabilidad social y encontramos algunas experiencias en universidades⁹.

Actualmente, en Iberoamérica los procesos que acreditan la calidad de la enseñanza de las universidades, no incluyen los aspectos socialmente responsables, incluso no se exige contar un plan de responsabilidad social, basta con tener instancias de vinculación con sus comunidades cercanas. Las casas de estudios superiores latinoamericanas se someten voluntariamente a certificaciones que avalan la calidad de la educación que imparten y para llevar a cabo los procesos de verificación, deben cumplir con ciertos estándares, previamente establecidos.

La calidad, dentro de las instituciones de educación superior, se divide en dos grandes áreas: una que acredita las titulaciones y certifica programas de estudio, y otra, administrativa, que valida la gestión institucional en sus estamentos administrativos. Para la primera, existen las agencias nacionales de calidad, para la segunda, cada institución puede adoptar diferentes sistemas de acreditación como la norma ISO 9000 y sus variantes, ISO 14.000 o las normas OSHAS. Todas son normas de calidad que certifican procesos. En el caso de las universidades españolas, éstas han adoptado el modelo de gestión de calidad EFQM, en donde hay un ítem que recoge elementos claves de la RS.

Con el fin de homologar criterios, entre Europa y otros continentes, se creó el Espacio Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, donde se adapta el modelo del EFQM a la realidad americana para ser implementado.

⁹ Ver el caso de la Universidad de Sevilla (http://institucional.us.es/ope/cuadro_mando.pdf.)

Los programas de responsabilidad social contemplan, no solo, el respeto por las leyes vigentes, si no, que además, buscan velar por el respeto de los derechos humanos, en todas sus expresiones, desde el respeto de las libertades personales del PDI (personal docente e investigador) como del PAS (personal de administración y servicio), hasta la observación rigurosa de la cadena de valor por parte de las empresas prestadoras de servicios y mantener una actitud de promotor de buenas prácticas con los proveedores.

Dentro de los *stakeholders* primarios de una universidad, también están los estudiantes, la razón de ser de toda comunidad educativa. La forma en que la IES se relaciona con sus ellos dependerá del tipo de institución, la que se refleja en su misión institucional. Si el centro educativo es un centro privado o estatal, donde los estudiantes deben desembolsar el pago de matrícula y arancel, éstos cumplen un rol “clientista” en cuanto pagan, no solo por recibir una formación académica, sino como usuarios de una serie de servicios asociados como bibliotecas, centros deportivos o culturales. La responsabilidad social busca resguardar los derechos de los “clientes”, lo que implica transparencia, oportunidad en la información y una adecuada calidad de los servicios contratados, desde esta perspectiva es conveniente de contar con mecanismos de evaluación de dichos servicios.

Si la institución privada o estatal entrega educación gratuita a sus estudiantes, el contratante directo deja de ser el estudiante y es la sociedad en su conjunto, de la cual forma parte el alumno, el proceso educativo es un derecho social y como tal, es un derecho humano. En este caso, es un imperativo ético que la universidad o centro de educación técnico profesional tienen la responsabilidad hacia la sociedad de dar cuenta de todos los procesos académicos y formativos, como de los servicios asociados, ya que en ellos descansa la fe pública. Por ello, todo centro de educación superior debe tener mecanismos que permitan transparentar sus operaciones y asegurar la calidad de sus procesos.

Otro aspecto que contempla el documento Estrategia 2015 es la sustentabilidad de la casa de estudios.

5. Insertar la universidad en su entorno local inmediato y en el marco de un mundo solidariamente globalizado, para favorecer el avance económico, cultural y humano de las personas más próximas y de las sociedades menos desarrolladas en términos de riqueza

material. En este contexto, por una parte, habrá de fomentarse la formación a lo largo de la vida, la atención a las demandas de nuevos colectivos sociales, las políticas y ayudas para la cooperación internacional, el acceso de los egresados universitarios a los mercados de trabajo—si tal fuera su orientación—y la utilidad de la preparación otorgada para afrontar los nuevos problemas y aportar enfoques innovadores. Por otro lado, no ha de olvidarse multiplicar el esfuerzo para promover y lograr la efectiva vigencia del principio de igualdad de oportunidades en el acceso a la enseñanza superior, favoreciendo la inclusión educativa de colectivos con especiales necesidades (personas con discapacidad, inmigrantes, etc.).

La sustentabilidad suele abordarse desde uno de los tres aspectos que la componen (recursos económico, personas, medio ambiente). El más evidente es la relación inmediata con el uso eficiente de la energía, el agua y el tratamiento de los residuos propios de su operación. A ello, hay que sumarle el impacto ambiental de sus actividades, como las emisiones de CO₂, ruidos y la preservación de la flora y fauna local, en el caso que su emplazamiento esté ubicado en un lugar geográfico protegido.

Ser una institución de educación superior realmente sustentable es hacerse cargo de las expectativas de sus grupos de interés, es decir de los estudiantes, sus familias, vecinos, comunidad y sociedad en su conjunto.

En la actualidad, nos encontramos cada vez más conectados producto de la globalización, lo que se refleja en una educación terciaria cada vez más transfronteriza, a ello se le suma el aumento de la demanda educativa por nuevos colectivos, que hasta hace unas décadas atrás no ingresaban a la educación superior y transitaban directamente de la educación escolar al mundo del trabajo. El aumento de cobertura en la educación superior ha contemplado, por parte de las casas de estudio, el incorporar programas para facilitar el ingreso que van desde el aumento en la oferta de matrículas al acceso al financiamiento por becas o créditos, como programas de inclusión para estudiantes con necesidades especiales, programas de reconocimiento de aprendizajes previos que reconocen la experiencia laboral anterior, entre otros.

Por estos motivos, los centros de estudios superiores deben abordar estos desafíos, por medio de programas de inclusión, inserción y retención de los estudiantes. Además, deben poseer estrategias y medios que permitan la inserción laboral exitosa de sus egresados y un acompañamiento permanente en la formación de capacidades, habilidades y conocimientos a lo largo de su vida profesional.

Otro aspecto clave, a tener en cuenta en una universidad socialmente responsable, es la vinculación que ésta tiene con la comunidad, que va mucho más allá de la extensión universitaria, puesto que la universidad debe ser un agente de cambio que aporte a resolver los problemas de las personas y mejorar su calidad de vida, allí radica la importancia de que la investigación universitaria esté alineada con las necesidades reales de las comunidades desde lo social, productivo y cultural.

Para entender en profundidad, qué es la responsabilidad social universitaria y cuáles son sus campos de acción, Françoise Vallaes (2009) nos da una visión clara. Para él, la responsabilidad social universitaria es una “política de mejora continua de la universidad hacia el cumplimiento efectivo de su misión social mediante 4 procesos: gestión ética y ambiental de la institución; formación de ciudadanos responsables y solidarios; producción y difusión de conocimientos socialmente pertinentes; participación social en promoción de un desarrollo más humano y sostenible”.

Para el autor, las políticas de cada proceso se definen en relación a sus impactos, los que pueden ser positivos o negativos, entendiendo como impactos positivos a los que son socialmente responsables y negativos a aquello que van en contra o se alejan de la RSU.

Los impactos se miden en cuatro áreas que se corresponden con las 4 funciones esenciales de una universidad. Para la función de gestión se trabaja el área organizacional, para la función de docencia el área académica o educativa para la función de investigación el área cognitiva y para la función de extensión el área Social.

Función	Área	Impactos Positivos	Impactos Negativos
Gestión	Organizacional	Gestión ética y transparente, buenas prácticas laborales y medioambientales.	Incongruencia ética institucional, mal trato laboral, falta de democracia y transparencia, malos hábitos ambientales.
Docencia	Académica	Formación ciudadana y profesional responsable, aprendizaje socialmente pertinente y solidario, mallas curriculares socialmente consensuadas.	Hiperespecialización, falta de formación ética y ciudadana ,afán de empleabilidad, reducción de la formación
Investigación	Cognitiva	Promoción de la intertransdisciplinariedad, pertinencia social de la investigación, responsabilidad social de la ciencia.	Desvinculación de la academia con la sociedad, irresponsabilidad científica, fragmentación del saber, carencia de transdisciplinaridad
Extensión	Social	Participación social solidaria y eficiente, procesos participativos con la comunidad para resolver sus problemas, agenda social para el desarrollo sostenible.	Asistencialismo, paternalismo, de la extensión, indiferencia con los problemas de la comunidad

Otra visión, sobre lo qué es la RSU, que nos ayuda a comprender, cuáles son los campos de acción y la importancia que reviste en la actualidad, para el ejercicio de una educación superior de calidad, es el trabajo de un grupo de investigadores chilenos que conformaron el Proyecto Universidad: Construye País(2004). En el documento, el énfasis que se le da a la responsabilidad social universitaria se pone en la capacidad de la universidad en difundir y poner en práctica una serie de valores y principios, previamente consensuados e inspirados en el humanismo. Al igual que Vallaey, se dividen las acciones de la universidad de acuerdo a sus cuatro funciones que le son propias: gestión, docencia, investigación y extensión.

El proyecto Construye País fue una iniciativa de trece universidades chilenas que buscó establecer un conjunto de valores y principios comunes, socialmente responsables, dentro de las universidades participantes. Estos fueron la base para diseño de un instrumento de medición que compartieron las diferentes casas de estudios de acuerdo a parámetros y criterios comunes. Estos principios y valores se clasificaron en dos grupos:

1. **Principios y Valores de la vida universitaria** (relacionados con la vida en sociedad): dignidad de la persona, libertad ciudadanía, democracia y participación, sociabilidad y solidaridad para la convivencia. bien común y equidad social, desarrollo sostenible y medio ambiente, aceptación y aprecio a la diversidad.
2. **Principios y valores de la universidad:** compromiso con la verdad, integridad, excelencia, interdependencia e interdisciplinariedad.

Los académicos que participaron de este proyecto en concordancia con la Declaración Mundial sobre Educación superior para el siglo XXI, aprobada en la Conferencia Mundial sobre Educación superior organizada por UNESCO en París el año 1998, entienden y declaran que una universidad socialmente responsable debe actuar de la siguiente manera:

1. *“Preservando y creando el capital social del saber y del pensamiento mediante la reflexión y la investigación interdisciplinaria, y difundiéndolo por distintos medios: Formación de intelectuales y profesionales, apoyo a la elaboración de políticas públicas y privadas de desarrollo y a las necesidades del movimiento social y cultural de los distintos sectores del país, para concretar su aporte al desarrollo sustentable y al mejoramiento del conjunto de la sociedad.*
2. *Convertir la universidad en una comunidad real de aprendizaje y transmisión de conocimientos; creando vínculos entre académicos, estudiantes y funcionarios, y con una vigorosa política de desarrollo del personal y de estímulo a la innovación curricular y a los métodos de enseñanza-aprendizaje.*
3. *Formando mujeres y hombres altamente calificados, íntegros e integrales, comprometidos con valores que defienden y difunden activamente; que ven su profesión como una posibilidad de servicio a los demás, y que son capaces de aportar como ciudadanos a la construcción de la sociedad y de responder creativamente a los desafíos de un Proyecto País.*
4. *Incluyendo un curriculum transversal que asuma con visión universal la realidad del país en toda su riqueza, y ofreciendo oportunidades a equipos de académicos y*

estudiantes para prestar servicios a personas y grupos que no pueden acceder a los beneficios del desarrollo.

- 5. Ofreciendo formación permanente y facilitando el reingreso a la Educación superior para actualización y complementación de la formación, a fin de educar para la ciudadanía y la participación activa en la sociedad, considerando las tendencias en el mundo del trabajo y en los sectores científicos y tecnológicos.*
- 6. Abierta al cambio; valorando e incorporando el conocimiento y experiencia del entorno; generando y manteniendo espacios de debate en el seno de la institución; buscando; diciendo y actuando con la verdad.”*

El proyecto Construye País se desarrolló entre los años 2001 y 2008, desde ese año cada una de las universidades involucradas ha trabajado implementando y desarrollando planes de RSU dentro de sus casas de estudios, sin embargo no todas han tenido el mismo comportamiento, ya que en algunas, las iniciativas se personalizaron en la figura de los investigadores que participaron del proyecto, los que, en algunos casos, emigraron a otras universidades o sectores, tanto públicos como privados.

Por otra parte, quienes han desarrollado un trabajo más sistemático y sostenido en el tiempo, ha sido la red de universidades jesuitas AUSJAL. Esto ha sido posible gracias a que la RSU se considera uno de los ejes propios de las universidades jesuitas en Latinoamérica.

Durante el año 2009 la red AUSJAL publicó un documento llamado Política y Sistema de Autoevaluación y Gestión de la responsabilidad social universitaria en AUSJAL, el objetivo de éste, fue proveer a la red de universidades jesuitas de un instrumento de evaluación interna para aplicarlo dentro de cada centro estudiantil. Fueron catorce universidades de esta red que aplicaron el instrumento de autoevaluación y diagnóstico con el propósito de conocer en qué situación se encontraba la universidad, respecto de los temas de RS. Con la información recolectada, el año 2011 se elaboró el Informe de Autoevaluación de la responsabilidad social universitaria AUSJAL, el que fue socializado entre las universidades de la red en un encuentro en Santiago de Chile. El año 2012, los

encargados en RSU de las universidades jesuitas americanas se reunieron en Brasil y allí analizaron los resultados del proceso de autoevaluación para definir acciones que permitirían a las universidades de la red contar con un instrumento de evaluación y gestión de la RSU. La estructura del sistema de autoevaluación y gestión contempla cinco dimensiones o áreas de impacto definidas en el documento Sistema de Autoevaluación y Gestión de la responsabilidad social universitaria en AUSJAL (2009) como:

1. **Impactos Educativos**, aquellos que impactan directamente en la formación de los estudiantes, su manera de comprender e interpretar el mundo y su relación con la trascendencia, la forma como se comportan y valoran ciertas cosas en su vida, influyendo en la definición de ética profesional de cada disciplina y el rol social de las mismas. La universidad para impactar a sus estudiantes deberá propiciar experiencias vivenciales, iniciativas e interdisciplinarias e interinstitucionales y reflexión crítica de las mismas.
2. **Impactos cognoscitivos y epistemológicos**: La universidad procurará que la producción del saber, las tecnologías y los modelos epistemológicos que se promuevan deberán evitar la fragmentación del saber, favorecer la articulación entre tecno-ciencia y sociedad, remover la democratización de la ciencia, e influir fuertemente en la definición y selecciones de los problemas de la agenda científica.
3. **Impacto social**: La universidad en cuanto actor social relevante debe a través de sus acciones promover el progreso, crear capital social, vincular la educación de sus estudiantes con el exterior Además debe cumplir el rol de solucionadora de problemas, producir conocimiento de calidad y promover el desarrollo sustentable.
4. **Impactos de funcionamiento organizacional**: son los impactos que la universidad genera en los miembros de la comunidad universitaria, lo que implica ser coherentes con los principios institucionales y la identidad ignaciana, en un ambiente que favorezca la inclusión, la participación y mejora continua.
5. **Impactos ambientales**: son los impactos que genera la universidad al medio ambiente como producto de su operación y que afectan a la sostenibilidad global. La universidad deberá incidir contribuyendo a crear una cultura de protección

medioambiental y gestionar los recursos medioambientales disponibles de forma sustentable.

Cada una de estas dimensiones es evaluada de acuerdo a indicadores institucionales y estos a su vez se cruzan con los resultados de encuestas de percepción que se aplican a funcionarios, profesores y estudiantes.

Todas las iniciativas estudiadas hacen un esfuerzo en medir la gestión de la universidad en temas de RSU, poniendo el énfasis en los impactos de la universidad frente a diversos grupos de interés, pero no hay registro de una experiencia que mida el impacto que generan los estudiantes y egresados de las casas de estudios en la sociedad, entendiendo por ella a sus compañeros y pares, padres, vecinos, docentes, funcionarios y empleadores futuros o presentes.

Si consideramos que la esencia del quehacer universitario está en la formación de personas, ya que su labor en docencia se caracteriza, no solo por la formación profesional en una disciplina o área específica del conocimiento, sino que también, pasa por la formación de ciudadanos, ya que es dentro de una comunidad de personas donde ejercerá su profesión y desplegará los conocimientos adquiridos en su paso por la educación superior.

Hablar de responsabilidad social universitaria es principalmente centrarse en la gestión social de la universidad, referente a los impactos que esta provoca en la sociedad por medio de su operación propia, como lo son los planes de manejo energético, reciclaje y emisión de residuos, junto a ello, el impacto social por medio de la investigación que genera la universidad orientada a mejorar la vida de las personas, el impacto por las actividades dedicadas a la promoción del arte, la cultura y la vida sana. En relación a la gestión académica, respecto de la enseñanza, la RSU se mide por la incorporación en los programas de estudio de asignaturas de ética formación social y ciudadana y programas de aprendizaje- servicio. Todo esto puede ser medido dentro de un sistema interno de gestión (SIG), se identifican indicadores observables, objetivos y de carácter cuantitativo. Sin embargo, ninguna de estas mediciones da cuenta de los resultados obtenidos por los estudiantes en los aspectos formativos de la responsabilidad social. Estos últimos, por

medio de sus procesos de titulación y práctica profesional son medidos y dan cuenta objetivamente del nivel de logros en la adquisición de conocimientos y competencias en una disciplina específica, pero estos procesos evaluativos no abordan la medición de las competencias éticas o socialmente responsables de los egresados, ya que el conocimiento de un código ético o aprobar un programa de aprendizaje - servicio, no da, necesariamente, cuenta de la calidad humana del egresado, respecto a tener actitudes socialmente responsables. Las preguntas que debemos hacernos frente a este hecho son: ¿se puede medir la calidad socialmente responsable de una persona?, ¿es pertinente medirlo?, ¿tiene alguna importancia para la casa de estudios o la sociedad hacer esta medición?

I.2.2 Sobre la medición de los impactos en los grupos de interés de las conductas socialmente responsables de los estudiantes de educación superior.

Si consideramos que un acto debe ser medido por su intención, apelando a la teoría de la ética de Pedro Abelardo, no es posible, ya que conocer la intención del acto de una persona depende de que esa persona revele su verdadera intención, y ello a su vez, depende de que la persona sea sincera para revelar la intención de su acto. Además, tratar de evaluar las intenciones implicaría una auto evaluación personal y, ya no podría ser medida por una tercera persona.

Por otra parte, podemos medir los actos humanos por su objeto o acción misma. Dado que una acción es un hecho observable, éste puede ser medible, sin embargo las acciones humanas de las que nos hacemos responsable son acciones elícitas, es decir de carácter voluntario, se hacen en conciencia y sin coacción alguna. Pero las acciones u objetos del actuar de una persona tienen doble identidad, una óptica y otra moral. En cuanto identidad óptica, está la acción en sí misma, carente de toda interpretación, es un absoluto como matar o ayudar, en sí mismas poseen una bondad pero la moralidad de la acción no se puede determinar solo en sí misma, también es contextual y depende de la intención de quien hace la acción, matar en defensa propia o por envidia o ayudar por interés o por el bien de otro. Además de la intención de la acción, las circunstancias que rodean a un acto

moral son reconocidas como agravantes o atenuantes del mismo, y por ello, una acción cómo robar en un determinado contexto puede ser una acción aceptable y comprensible, como una madre sin trabajo que roba leche para su hijo lactante, es distinto que robar teniendo los medios para acceder al alimento. En ambos casos, hay un robo, lo que desde el punto de vista óptico es una acción mala, pero moralmente una es menos mala que otra. Por lo tanto, evaluar una acción por su objeto, intención y circunstancias, implica un análisis subjetivo referido a una persona concreta y particular que nos muestra la inconveniencia de medir actos humanos de personas particulares, no es pertinente buscar una norma objetiva en acciones subjetivas.

Para poder medir objetivamente si los estudiantes y egresados de una IES poseen un comportamiento socialmente responsable, no se debe buscar la respuesta, en las acciones de los estudiantes, sino en el impacto de su comportamiento, el que se verá reflejado en la sumatoria de los impactos de un grupo o colectivo de estudiantes y egresados de una IES, dentro de una comunidad específica. Si la medición se circunscribe en la medición de los impactos podremos establecer indicadores de satisfacción observables y de clara verificación, lo que ayudará a cada casa de estudios a lograr una autoevaluación de su impacto académico y formativo, en cuanto que si fue capaz de desarrollar en sus estudiantes y egresados comportamientos que tuviesen como resultado un aporte al bien común, desde una gestión ética y sustentable con el medio y las personas de su comunidad.

La necesidad de levantar indicadores que midan las competencias éticas y sustentables de los egresados de educación superior, ya está presente en la declaración de Londres del 2007 donde se expresa en su apartado 2.18 que “la educación superior debería jugar un papel esencial en la promoción de la cohesión social, en la resolución de desigualdades y en la elevación del nivel de conocimiento, destrezas y competencias al servicio de la sociedad. “La única forma de cerciorarse que las IES cumplan con estos acometidos es por medio de una evaluación de carácter objetivo normalista, ya que la creación de una norma, implica el consenso de criterios por parte de la sociedad respecto de lo que se espera de una IES y se plasman en un número de indicadores observables que dan cuenta de los impactos que generan en los distintos grupos de interés de los estudiantes y egresados de una determinada casa de estudios.

Los impactos a diferencia de los actos tienen co-autores y no autores, lo que permite evaluar al colectivo y no a la persona, pudiendo inferir conductas que se pueden atribuir a la formación entregada por su casa de estudios y no solo a una conducta individual que refleja la suma de los agentes formativos o transmisores éticos de un individuo.

La responsabilidad social universitaria, hasta ahora, alineaba los cuatro procesos universitarios: gestión, investigación, extensión y formación. Es este último, el que no se aborda de forma completa, puesto que lo que se mide normalmente, desde lo formativo son la presencia de programas, asignaturas talleres que apuntan a la enseñanza de ética, valores y a programas de APS. Todas estas son instancias pedagógicas que obtienen como resultado una nota producto de una evaluación sumativa que mide una acción de una persona concreta, donde su conducta está condicionada por ser parte de un crédito necesario para el egreso. Esto implica que el o la estudiante que ha obtenido una nota sobresaliente en la asignatura, puede tener comportamientos poco éticos en otras materias, en sus prácticas o en el mundo laboral. Es por esta razón, que la institución de educación superior no puede responder frente a la sociedad de la conducta socialmente responsable de una persona específica y por ello es pertinente evaluar los impactos de los colectivos de estudiantes y egresados para dar cuenta a la sociedad de su proceso formativo.

1.3 Fundamentos éticos y antropológicos de la responsabilidad social universitaria.

La responsabilidad social universitaria responde a la necesidad que tienen las comunidades de pedir una rendición de cuentas a las organizaciones que inciden en la vida de las personas, desde los ámbitos de desarrollo económico, social y espiritual. La sociedad del siglo XXI, en especial en Europa y América, se constituye de personas más conscientes de sus derechos, en comparación con las sociedades de otros continentes, y por ello, las personas en su rol de ciudadanos, buscan resguardar estos derechos, frente a cualquier ente privado o público que impacte en sus vidas, sea un organismo del Estado, de una Iglesia o de uno privado.

La responsabilidad social universitaria, es un instrumento que permite a las comunidades proteger y promover los derechos de las personas que componen sus grupos de interés. Aún es un camino por construir, que implica que las IES deben asumir una política de calidad de sus desempeños que busque solucionar los problemas de la sociedad en colaboración con sus comunidades.

Los centros de educación superior, debido a la masificación del ingreso a la educación superior que se dio a partir de la segunda mitad del siglo XX, cobran especial relevancia en la vida de las personas, ya que se asocia directamente el cursar educación superior como un camino para la movilidad social y mejora en la vida, debido a que la especialización profesional permite mejorar la empleabilidad¹⁰ de las personas.

Junto al fenómeno de masificación de las IES se suma la globalización como el fenómeno de la “aldea global”, donde el mayor intercambio comercial entre países se acompaña de intercambio cultural y de la movilidad entre las personas, lo que ha cambiado el escenario de la educación superior, y hoy acuñamos el término de la educación terciaria transfronteriza, él que se refiere según la OCDE “al traslado de personas, programas, proveedores, currículos, proyectos, investigaciones y servicios de la educación superior entre límites jurisdiccionales nacionales la que se expresa en el incremento que, año a año, experimentan los programas de intercambios, las pasantías, los trabajos colaborativos entre investigadores de centros de estudios de distintos países. La educación transfronteriza es un subconjunto de la internacionalización educacional y puede ser parte de los proyectos de cooperación para el desarrollo, los programas de intercambio académico y las iniciativas comerciales. (Vincent-Lacrin, S, 2011)

La IES, no solo enfrentan el desafío de la masificación de la educación superior y el carácter de transfronteriza de ésta. En Iberoamérica, junto con estos dos fenómenos, la educación terciaria se ha ido mercantilizando, permitiendo el ingreso de operadores educacionales, locales e internacionales que bajo la lógica del mercado han desarrollado “la

¹⁰ Se entiende por empleabilidad a uno de los resultados fundamentales de una educación y de una formación de alta calidad. Ésta abarcaba las calificaciones, los conocimientos y las competencias que aumentan la capacidad de los trabajadores para conseguir y conservar un empleo; que mejoran su trabajo y su adaptación al cambio; que tienen la posibilidad de elegir otro empleo cuando lo deseen o pierdan el actual, y que logran integrarse más fácilmente en el mercado de trabajo en los diferentes períodos de sus vidas.(OIT,2009)

industria de la educación superior” con fines de lucro, compuesta por universidades con un fuerte desarrollo en docencia y escasa investigación, centros de formación técnica y profesional con una oferta de programas que no cumplen con estándares aceptables de calidad, ni la pertinencia de los mismos.

La responsabilidad social universitaria se entiende desde la calidad ética del desempeño de cada institución a través de la gestión responsable de los impactos educativos, cognitivos, laborales y ambientales que la IES genera en un diálogo participativo con la sociedad. (Valverde, Beita, Bermúdez, Rodríguez, Sánchez, 2011)

Es en este contexto, que se hace necesario hacer una reflexión sobre la dimensión ética y antropológica de la responsabilidad social universitaria, ya que ésta es un instrumento para que las instituciones de educación superior puedan responder a la sociedad sobre el logro de sus objetivos institucionales, derivados de su misión.

La mirada ético-antropológica es fundamental para entender los ámbitos asociados a la RSU, se asocian los términos de derechos humanos, sostenibilidad, valores, desarrollo social, ética y responsabilidad. Aparentemente, los significados de cada uno de estos conceptos son de fácil dominio público, pero para entenderlos correctamente, no solo basta con saber el significado, necesitamos la comprensión del sentido que estas palabras tienen de acuerdo al contexto en que las situamos.

No podemos darles sentido a los derechos humanos si no hemos reflexionado qué son y qué representan. Si no tenemos en cuenta que los derechos humanos son parte esencial de la constitución de una persona, o no hemos pensado sobre qué son las virtudes, como hábitos operacionales buenos que orientan a la persona a lograr su perfección en cuanto ser humano, difícilmente podremos entender que la sostenibilidad no es más que el reconocimiento de nuestra dimensión finita pero a la vez trascendente.

Debemos entender que la responsabilidad social nos permite develar aspectos que han quedado ocultos dentro del espíritu ilustrado de nuestra modernidad y postmodernidad. La dimensión de la praxis humana, que como muy bien ya lo esbozaba Aristóteles, en su libro La Política, es la relación armónica entre la ética, la política y la economía. Para el mundo clásico, la ética siempre fue la rectora del actuar político, como económico, pareciera que

recién en el siglo XV, con Maquiavelo, este orden se modifica, al desarrollarse el ejercicio de la política como una técnica, la cual controla las otras dos dimensiones. Empero, este orden vuelve a cambiar para la época de la industrialización, quedando la economía sobre la política y la ética, lo que hizo que con el tiempo nos olvidáramos, como sociedad, que el quehacer humano logra su perfección por medio de la búsqueda del bien común y con una práctica virtuosa, de lo contrario, los escenarios económicos y políticos se desmoronan como castillos de naipes.

Por lo tanto, la responsabilidad social se apoya en una antigua máxima: “hacer las cosas bien” y, no olvidarnos, de que por sobre todas las cosas, todo lo que hacemos lo hacemos personas para personas.

Para entender lo qué es la persona, tomaré la definición Boeciana que la define como una substancia individual de carácter racional. En cuanto substancia, podemos simplificar qué es un sujeto y como tal se predicen cosas de él, es decir le suceden cosas. En cuanto racional, es capaz de conocer la “verdad” es decir la realidad de las cosas, en cuanto estas son, y puede acceder a ella por medio de la voluntad, apetito propio de la razón que permite que la persona pueda elegir entre varias opciones y de esa forma poner en acto una capacidad que le es propia dada su naturaleza racional que es la “libertad”. Sobre este concepto se ha escrito mucho y no vamos a profundizar sobre las diferentes concepciones o perspectivas de la libertad humana en esta investigación. Voy a recoger una visión bastante consensuada en occidente y entenderemos que la libertad es una capacidad, potencia o facultad que permite a la persona poder tomar decisiones sobre sus actos sean intrínsecos o extrínsecos.¹¹ Entonces, podemos decir que la persona es un individuo al que le suceden cosas, pero además tiene el poder enfrentarlas de diferente forma y de hacer que otras cosas sucedan. Sin embargo, no podemos entender a la persona, si no la entendemos como un sujeto social, que necesita de la alteridad para construir su identidad. Como diría Lévinas, la alteridad cobra sentido porque despierta una responsabilidad mutua infinita. El hombre

¹¹ Actos Intrínsecos son ellos donde el efecto del acto queda en el agente del acto mismo, por ejemplo pensar y actos extrínsecos cuando el efecto queda en otros, por ejemplo dar las gracias.

necesita de otros para construirse a sí mismo y estos le exigen responsabilidad y compromiso (Gijón, M, 2004)

Si consideramos que la persona es un ser libre, surge la responsabilidad como la capacidad de una persona para que dé cuenta de sus actos, en cuanto es capaz por medio de su inteligencia¹² de reconocer que algunas de sus acciones tienen efectos en otras personas y por ello debe hacer el esfuerzo de tomar decisiones correctas. Es importante reparar que la consideración del ser humano como un ser que es capaz de ejercer el libre albedrío, es decir elegir dentro de distintas opciones es una consideración antropológica, esencialmente occidental. La libertad humana se presenta como un tema central dentro de la antropología judeo-cristiana y no es algo relevante dentro de antropologías orientales, principalmente las de corte panteísta deterministas, donde cada sujeto está determinado por su Karma o en el caso de una cosmovisión musulmana, donde el hombre se somete sumisamente a Dios (Al-lāh)

Entonces, cómo podemos dentro de una educación superior transfronteriza y en un mundo cada vez más globalizado ser capaces de desarrollar conductas socialmente responsables, donde se constata cada vez un mayor aumento en las matrículas de universidades occidentales, en especial europeas y americanas, la presencia de estudiantes de culturas provenientes de oriente, como lo son los estudiantes indios, árabes, chinos, coreanos, entre otros.

El desafío que se nos presenta es cómo desarrollar e implementar un modelo de responsabilidad social universitaria, sin apelar a la libertad y a su contraparte la responsabilidad como la explicación frente a la formación del sujeto moral. Para salvar esta dificultad podemos apelar a Zubiri (1986), quien considera que el aprendizaje universitario tiene que ver con la inteligencia sentiente, ya que el aprendizaje moral es un proceso que se sostiene en la percepción de los otros, en la capacidad de empatizar frente a la diversidad y

¹² Proviene del latín *intelligentia*, que a su vez deriva de *inteligere*. Esta es una palabra compuesta por otros dos términos: *intus* (“entre”) y *legere* (“escoger”). Por lo tanto, el origen etimológico del concepto de inteligencia hace referencia a quien sabe escoger: la inteligencia permite seleccionar las mejores opciones para solucionar una cuestión.

respetarla. De esta forma, se aprende hacer responsable, atendiendo a la mirada del otro (Levinas, 1974) Sin embargo, cada valorización se encuentra permeada por la cultura y puede diferir entre un individuo u otro.

En un mundo globalizado, podemos experimentar diariamente la tensión intercultural, para occidente el trato que recibe la mujer musulmana se percibe como un trato indigno y viceversa los países del Islam ven con muy malos ojos el comportamiento de las mujeres occidentales. Es por esta razón, que para poder tomar decisiones en un mundo cada vez más conectado se hace necesaria la reflexión ética.

La ética en cuanto disciplina es una reflexión sobre la moral que emana de la cultura de las personas, por ello la reflexión ética busca establecer algunos principios universales válidos para todos los seres humanos, a los que se accede por la naturaleza racional de los mismos, es decir por la capacidad propia que tiene toda persona en cuanto ser humano y poseedor de razón alcanzar la verdad por medio de la facultad de la inteligencia. Por lo tanto, la reflexión ética busca orientar la praxis humana, según aquello que es bueno o conveniente en sí, y no por aquello que se nos presenta como bueno sin serlo en realidad. Desde esta perspectiva el concepto de responsabilidad es de suyo un concepto de carácter ético que cobra sentido cuando una persona debe dar cuentas públicamente de sus actos. Así también, podemos extender esta aseveración cuando un grupo de personas o una institución de acuerdo a sus acciones deben dar cuenta de los impactos sociales que se derivan de ellas.

Las diferentes sociedades a través de la historia han consensuado una serie de valores morales que representan el *ethos* de cada cultura, con la globalización la humanidad ha tenido el desafío de tener una conversación intercultural que logre consensuar aquello mínimos aceptables para todo ser humano, de esta forma, se logró consensuar la norma ISO 26000, con representantes de diversas culturas de oriente y occidente, representantes de 90 países y 40 organizaciones reconocidas internacionalmente, vinculadas a la RS(ISO,2010). Esta norma de responsabilidad social, promulgada el año 2010 es un esfuerzo que se podría encasillar frente a lo que llamamos una pretensión de tener una ética universalista, la que se refleja en una serie de normas, valores o campos de acción que serían reconocidos como buenos o convenientes para la humanidad.

Cuando buscamos consensuar valores, caemos en una ética del diálogo que apunta a la interrelación de personas diversas para legitimar normas cívicas, las que deben fundamentarse en una racionalidad compartida entre quienes las dialogan. La ética del diálogo se caracteriza por ser una comunidad ideal que va teniendo un reconocimiento progresivo de ciertos bienes *universables* y *universales* (Cortina, A, 1992). Entendemos por *universables* al contenido material del diálogo y *lo universal* como el conjunto de intereses reconocidos a través del consenso, legitimado, pero con la posibilidad de ser revisable en el futuro. Una moral *universalizable* descansa en normas y principios morales y, por lo tanto, el aumento en su capacidad de ser compartidos (Cortina, A, 1992)

La ética del diálogo o discurso se propone como una ética de pactos sostenida en la racionalidad humana, donde debemos diferenciar entre los valores éticos y las normas Morales. Para Habermas, las normas satisfacen las expectativas del comportamiento interpersonal, generalizados en un marco temporal al espacio social y la situación de la acción. Los valores reflejan preferencias socioculturales compartidas intersubjetivamente, entre quienes comparten un código binario de validez sobre aquello que es correcto o incorrecto, análogo al principio de bivalencia de lo verdadero y falso. Las normas, por su parte, vinculan nuestra voluntad con la interdependencia de que estas sean impuestas socialmente o admitidas, dado el carácter deontológico la validez de sus enunciados tienen una cierta obligatoriedad que en causa la acción moral de las personas. De ellos se derivan los enunciados evaluativos que tienen rango de consejo o recomendación, relativa a ciertas preferencias acordadas sobre lo que es bueno o conveniente. (Habermas, J, 1992)

El punto de partida de una ética discursiva o dialógica es el reconocimiento del otro, aceptar las diferencias, la diversidad y el pluralismo multicultural como un rasgo específico de un mundo globalizado. El desafío que nos impone buscar una universalización de la ética es abandonar el individualismo propio de la sociedad occidental de los últimos tres siglos y centrarnos en el reconocimiento del otro, en la comunidad de personas con las que interactuamos en un mundo cada vez más conectado por las tecnologías y altamente globalizado y multicultural, donde es clave el respeto de la dignidad del otro.

1.3.1 La formación de las personas como el centro de la responsabilidad social universitaria.

Al extender el concepto de RSU a todas las instituciones de educación terciaria, nos encontramos con centros educativos que carecen de investigación, una de las funciones esenciales de una universidad. Sin embargo, la docencia y la vinculación con el medio son el eje de un modelo de responsabilidad social, ya que estas funciones apuntan necesariamente a que el centro educativo debe ser responsable ante la comunidad de los impactos de su gestión y debe dar cuenta de la calidad de los profesionales que entrega a la sociedad.

La razón de ser de que existan instituciones de educación superior es que se les confía a ellas la formación de los futuros profesionales de una comunidad, los que una vez pasado las exigencias de su proceso formativo, al obtener su titulación, se incorporarán al mercado laboral, desde donde se espera aporten significativamente a la sociedad.

El enfoque de la responsabilidad social en las instituciones de educación superior pretende aportar a la discusión y reflexión sobre los distintos modelos de enseñanza aprendizaje e iniciar una transformación hacia una gestión ética comprometida con el capital social y el desarrollo humano sostenible, de manera que se logre una vinculación estrecha entre la sociedad con los procesos de enseñanza y con la investigación. (Valverde, Beita, Bermúdez, Rodríguez, Sánchez, 2011).

Para Vallaeys, la RSU es una ética de la acción que busca medir los efectos de las acciones en la sociedad. El producto del trabajo, implica de suyo un aporte al bien común. Por ello, no da lo mismo, cómo se ejecuta un trabajo, ya que un trabajo mal hecho impacta directamente al bienestar de las personas.

Una vez que el estudiante se incorpora al mundo laboral ingresa a un sistema donde la responsabilidad social es parte de las exigencias que las empresas y organizaciones deben cumplir. Un trabajador debe respetar el medio ambiente y cuidarlo, debe tener una conducta ética, respetar la dignidad de las personas, velando por los derechos humanos. (ISO 26000,2010) Es por esta razón que una IES que forma personas para incorporarse al mundo

laboral, desde el sector productivo o académico, debe entregar herramientas a sus estudiantes que permitan desarrollar competencias que aseguren su buen desempeño laboral.

La formación integral de los estudiantes es primordial para responder a las necesidades de las comunidades donde los estudiantes se desenvuelva, sea en el plano laboral o personal. Podemos constatar, por medio de la observación, que las personas que integran la sociedad a la hora de recomendar una IES, suelen hacerlo, de acuerdo a la percepción que tienen de los egresados en cuanto al tipo persona que es en actuar como profesional, identificando y comparando las instituciones de donde obtuvieron su titulación. Esto no implica desconocer que cada persona es un ser libre y poseedor de una biografía, tampoco se puede atribuir solamente a la casa de estudios donde se formó su comportamiento ético o cívico. Sin embargo, el paso por las aulas, de tal o cual institución de educación superior, impacta en la construcción de la identidad moral de una persona, ya que todo proceso formativo, necesariamente es parte de la autorrealización existencial de la persona.

Por lo anterior, podemos inferir que hay personas de una determinada casa de estudios, que en relación a otras que han egresado de otra institución, tienen comportamientos muy distintos a la hora de actuar profesionalmente, destacándose algunos por la forma en que desarrollan su profesión de acuerdo al cuidado, responsabilidad, capacidad de influir en el medio, actitud de servicio, respeto por los derechos humanos y el medio ambiente, entre otras. Si las personas de una comunidad son capaces de reconocer estas diferencias entre egresados de diferentes IES, podemos aseverar que dentro del desarrollo moral de una persona, si influye la formación que se recibe en la educación superior.

La importancia del rol formativo que tienen las instituciones de educación superior es parte de lo que se llama el valor añadido que cada casa de estudios imprime a sus egresados, lo que podemos definir como el sello de una institución o su *ethos*. Este aspecto, que permanece invisible en las mediciones de calidad o en los reportes de sostenibilidad, en las actuales rendiciones de cuentas. A ello, apeló el año 2007, Drew Gilpin Faust, cuando era presidenta de la universidad de Harvard en su discurso inaugural del año académico. En esa ocasión, expresó que los indicadores usados para medir la calidad no daban cuenta de los logros reales de las universidades, que si bien son mediciones importantes, no reflejan el

alcance de los propósitos de la universidad. Sin lugar a dudas, el prestigio en el mundo de la universidad Harvard no es el mero resultado de los aspectos más cuantitativos y observables que se reflejan en las mediciones, sino que gran parte de este prestigio es dado por el ejercicio profesional de sus egresados, por la forma en que estos impactan a las comunidades donde se han insertado laboral y socialmente.

La universidad, en su rol académico, tiene como tarea prioritaria formar personas con un sentido humano y profesional, y desde la investigación tiene el deber de construir nuevos conocimientos que mejoren la calidad de vida de las personas. Las IES deben asegurar un comportamiento ético de sus operaciones, tanto el desarrollo del conocimiento, como en la formación de profesionales. Por ello, es necesario poder contar con una gobernanza ética que permita que el comportamiento de la organización se fundamente en los valores de la honestidad, equidad e integridad. (Valverde, Beita, Bermúdez, Pino, Rodríguez, & Sánchez, 2011)

Actualmente, las IES no disponen de herramientas que le permitan incorporar aspectos más cualitativos en sus procesos de acreditación de calidad, como son los valores propios del quehacer formativo. En las actuales mediciones de calidad, estos permanecen invisibles dentro de los reportes de acreditación y salvo, en algunas ocasiones, donde los pares evaluadores destacan en las observaciones generales de ciertos comportamientos éticos dentro de la organización. Es por esta razón, que resulta imprescindible para las casa de estudios, poder dar cuenta de una serie de valores socialmente responsables, los que deben incorporarse dentro de un sistema de gobernanza que sea administrado, desde un modelo de gestión de responsabilidad social universitaria.

Desde el año 2010, las organizaciones cuentan con la norma ISO 26000 de responsabilidad social, la que conversa con otras normas y se adapta fácilmente a modelos de gestión de calidad, utilizados por distintas instituciones de educación superior en Iberoamérica. Es así, que al incorporar a la responsabilidad social como un factor de calidad a medir, resulta viable y pertinente frente a las demandas de la sociedad, formar a los estudiantes en aspectos que van más allá de los disciplinares.

Es parte fundamental de un plan de responsabilidad social en educación superior considerar que el estudiante, no solo ejercerá profesionalmente, si no que participará en una sociedad desde de su rol ciudadano y en el contexto, en que él se desempeñará, será uno moral, donde deberá ejercer su libertad personal, frente a una serie de deberes y derechos propios de la vida en sociedad.

Mirar la educación superior, desde el prisma de la responsabilidad social, es ver la educación desde el desarrollo sostenible, donde el objetivo que se persigue es ayudar a las personas a desarrollar actitudes, capacidades y adquirir conocimientos que le permitan tomar decisiones fundamentadas en el beneficio propio y en el de los demás. Implica, orientar la formación más allá del aula, comprometer a todos los estamentos en el rol formador del estudiante hacia el desarrollo de su conciencia como un elemento central para resolver los problemas de la comunidad donde está inserto, mediante acciones concretas que implican un compromiso en desarrollar competencias que le permitan escuchar, dialogar, saber mirar a través del otro, implicarse, pensar de forma crítica frente a los problemas de su comunidad y entorno.

1.4 La responsabilidad social universitaria como un eje de la calidad en la educación superior.

Cuando hablamos de responsabilidad social universitaria debemos extender el concepto a toda la educación superior, esto nos permite darle un sentido de realidad práctica y atinente al concepto de calidad en las IES.

La OCDE, junto a las agencias internacionales de calidad en educación superior ha desarrollado una serie de directrices, que ya se han mencionado en este escrito, sobre cómo medir y qué medir para dar cuenta de la calidad de una IES. Sin embargo, en todo el sistema ha quedado fuera la medición de la calidad formativa de las casas de estudios, pues, si bien, se puede medir su calidad desde el punto de vista disciplinar por las mallas de estudios y los resultados en las tasas de aprobación de los estudiantes a las asignaturas cursadas, no se aborda la calidad humana con que estos ejercen su disciplina. La discusión se ha planteado en que no es posible medir aspectos de orden cualitativo y subjetivo con

mediciones objetivas, o que no es correcto dar un valor cuantitativo a una conducta que por su naturaleza es variable de acuerdo al contexto y a la condición socio afectiva que se encuentra el sujeto a la hora de practicarla.

En la actualidad, dentro del proceso de acreditación de calidad de una IES, la calidad se restringe, en dar cuenta, tan solo de los aspectos procedimentales y de la observación de indicadores materiales, circunscrito a un modelo de gestión de calidad que aborda desde una lógica productiva por medio de un *check list* de indicadores cuantitativos como tasas de deserción, número de docentes con estudios de doctorados, número de libros por alumno, años de permanencia del estudiante en la carrera, tasas de titulación, evaluaciones sumativas, prácticas profesionales, etc.

Una de las fortalezas de la RSU es su incidencia en las funciones que son propias de la universidad (docencia, investigación, extensión o vinculación con el medio) y poder contar con un modelo de responsabilidad social incorporado dentro de la gestión administrativa y académica que permita dar cuenta a la sociedad de las buenas prácticas de la IES frente a cada función.

La responsabilidad social provee a las instituciones una mirada holística de la organización que permite hacer mejoras en sus distintos ámbitos. La RSU mide los impactos que tienen las IES frente a sus grupos de interés. Los grupos de interés o *stakeholders* de las IES son todas aquellas personas o grupos de personas que son afectadas por la casa de estudios, como lo son los estudiantes, sus familias, el personal de administración y servicio, los sindicatos, profesores e investigadores, proveedores, vecinos, ongs, órganos de gobierno y empresas. Es por esto, que la mirada que otorga la RSU permite dar cuenta de la calidad de la institución, desde una mirada más comprensible ante sus grupos de interés, ya que aborda cada función de acuerdo a aquello por lo que la organización se compromete en su misión, completando la información que otorgan los modelos de acreditación de calidad, actualmente vigentes en Iberoamérica.

1.4.1 Indicadores de formación socialmente responsables en estudiantes de educación superior.

La responsabilidad social universitaria es un elemento esencial de la calidad del sistema de educación superior. Sin embargo, los procesos de acreditación no dan cuenta de ella y la certificación de conductas socialmente responsables queda reducida a la elaboración de los reportes de sostenibilidad, los que abordan la gestión institucional desde la perspectiva administrativa, dejando fuera aspectos académicos, esenciales para dar cuenta de la Pertinencia de los centros educativos de grado superior.

El poder identificar un número de acciones observables que reflejen en los egresados y estudiantes de las IES su nivel de competencia actitudinal en el área de la responsabilidad social, es fundamental para rendir frente a la sociedad sobre el tipo de persona que están formando los centros de educación superior. Es importante destacar que no se puede responsabilizar exclusivamente a una institución de educación de las conductas de sus egresados, ya que estos son seres ontológicamente libres y como tales, capaces de decidir por sí mismos. Pero a su vez, hay que considerar que una parte importante de la formación ética, ciudadana y sostenible, la aprenden en los contextos formativos, dentro de sus comunidades educativas. Es por esta razón, que es importante que los centros de educación superior busquen una formación integral en sus estudiantes que promueva el comportamiento ético, sustentable con compromiso ciudadano y respetuoso de los derechos humanos

En este apartado del segundo capítulo se da cuenta del levantamiento de indicadores socialmente responsables, donde la acción humana es reconocida como producto de una intencionalidad, la que a su vez, es fruto del nivel de conocimiento sobre la calidad humana de dicha acción, entendiendo como tal, el nivel de conveniencia según la bondad o maldad de los impactos de las acciones cometidas por las personas al ecosistema donde habita.

Cada ser humano pertenece a un ecosistema, donde coexiste con otros seres vivos, la interacción con ellos será determinante para su subsistencia y la de los otros integrantes del ecosistema.

Las acciones de las personas tienen impactos directos en nuestra sociedad, las que se representan en la figura de “un otro”, de un próximo, él que a su vez de forma bidireccional impactará al sujeto de la acción, y así sucesivamente se forma un entramado de impactos que configuran el hábitat social de una comunidad.

Como hemos mencionado en páginas anteriores, todas las personas configuran su identidad personal en la alteridad, frente a un otro, por tal razón, todo yo, necesita de un tú para construir su personalidad moral y actuar de forma responsable frente a la sociedad y el planeta. Es así que aprendemos a ser moralmente buenos al practicar acciones buenas o al recibir acciones buenas, siendo sujetos y objetos de acciones que son convenientes para nosotros y los demás.

Es fundamental la incidencia pedagógica en la construcción del yo en el ámbito de la personalidad moral, la que debe darse entre un equilibrio del ser con el deber ser, en donde al aprendizaje ético otorga herramientas para la autorregulación de la propia conducta que supone que la persona sea capaz de guiar su propia vida y hacerse responsable de sus acciones (Tey, Vilà Baños & Martínez, 2013) Debido a esto, es que se hace necesario fortalecer que las instituciones de educación formen a sus estudiantes como sujetos libres y por ello sujetos éticos. La libertad es la condición antropológica que hace que la persona sea un sujeto moral, capaz de discernir sobre su actuar correcto o incorrecto y hacerse cargo del resultado de sus acciones, frente a ella misma, como frente a la sociedad. Por ello, la libertad es una condición que toda persona debe aprender a ejercer por medio de la práctica, es decir tomando decisiones, haciendo elecciones, desarrollando pensamiento crítico, responsabilizándose de sus acciones. La libertad es una facultad tan intrínseca como la inteligencia y de igual manera, ambas deben desarrollarse y desplegarse, lo que se logra cuando las personas se encuentran en medios propicios para su desarrollo integral.

Otros aspectos esenciales para la construcción de la personalidad moral son la reflexión socio moral, la comprensión crítica de la realidad y la convivencialidad. En el plano de la acción humana, todo sujeto debe reflexionar sobre sus valores, creencias, ideas, emociones en torno a los valores, creencias, ideas y emociones de las personas con las que interactúa. Para ello, es fundamental reconocer el valor afectivo y cognitivo, con el que la persona interpreta la realidad y luego toma decisiones. Por tal razón, es que la comprensión crítica

de la realidad permite evaluar, los pros y contras de una situación concreta y, de tal forma, poder ejercer un juicio moral, que sea anterior a la acción misma y al éxito de ésta. Es así que impacto positivo de las acciones, se dará contextualizado por la capacidad de cada persona de poder compartir espacios con otras personas distintas a ella. La convivencialidad implica la integración de lo intelectual, afectivo y conductual, en busca de una armonía entre lo individual y lo colectivo, que se ve reflejado en la autonomía personal, en la capacidad de potenciar el diálogo con otros y en respetar las diferencias entre las personas. (Tey, Vilà Baños & Martínez, 2013)

Para la construcción del *ethos* del estudiante y egresado de la educación superior es necesario poder identificar aquellas acciones que se han consensuado como convenientes para nuestra sociedad y, por ello, he recurrido al análisis del trabajo de investigadores y estudiosos de la responsabilidad social universitaria en Iberoamérica, lo que sirvió de insumo para crear un instrumento de evaluación que mide el impacto de las conductas socialmente responsables de los estudiantes de educación superior.

1.4.2 La pertinencia de poseer indicadores de formación socialmente responsables en los estudiantes de educación superior.

Durante la primera década del siglo XXI, en occidente, el tema de responsabilidad social llegó para quedarse, parece ser un eje central dentro de la gestión de la mayoría de las empresas, tanto públicas como privadas, y también se está implementando dentro de las casas de estudios de educación superior. En Iberoamérica, han surgido numerosos observatorios de responsabilidad social, se han incorporados a los *curriculums* académicos asignaturas relacionadas, pero, por sobre todo, se la ha incorporado a la gestión universitaria y para ello se han desarrollado distintos instrumentos de evaluación que permiten reconocer el nivel de logro de ciertos indicadores, previamente establecidos y consensuados por las universidades.

La mayoría, de los centros de estudios europeos, adoptaron a la responsabilidad social como parte de la acreditación de calidad institucional, puesto que se someten a una

acreditación interna de calidad utilizando la metodología EFQM¹³, la que en uno de sus apartados recoge los temas relacionados a la RS como son la sustentabilidad y prácticas éticas en la organización.

En España, la responsabilidad social en las universidades ha sido declarada como parte constituyente del quehacer universitario y el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte del Estado Español le designa como rol, ser la tercera misión de la universidad, entendiendo por ésta, mucho más que la mera extensión universitaria. En el documento Estrategia 2015 se mencionan una serie de recomendaciones para la aplicación de la RS dentro de las universidades y también se mencionan una serie de valores y objetivos que deben perseguir las universidades españolas con el fin de lograr una gestión socialmente responsable.

En Latinoamérica, no observamos que algún gobierno haya tomado la iniciativa frente a los centros de educación superior de declarar a la responsabilidad social como parte fundamental de la misión universitaria, ni tampoco como uno de los ejes de su gestión, más bien, han sido las propias casas de estudio y sus académicos los que han desarrollado diversas iniciativas que apuntan a la integración de la responsabilidad social dentro de la gestión, docencia e investigación universitaria. Estos últimos diez años, han proliferado diversos observatorios de responsabilidad social universitaria, numerosas cátedras y publicaciones referentes al tema. Se han destacado al tratar de posicionar a la responsabilidad social como centro del quehacer universitario los trabajos de *Françoise Vallaey*s, la red chilena Proyecto Construye País y la red de universidades jesuitas AUJAL.

Estas tres iniciativas han desarrollado instrumentos de evaluación diagnóstica y evaluación de desempeño socialmente responsable al interior de las universidades, donde se han logrado identificar y consensuar valores y conductas a medir dentro de los grupos de interés de las universidades, los que han sido transformados en indicadores de desempeño.

¹³ Fundación Europea para la Gestión de la Calidad(EFQM) organización sin fines de lucro creada el año 1988 por una serie de empresarios que comparten entre sí las buenas prácticas y desarrollan un modelo que busca la mejora continua de las organizaciones y apuesta hacia la excelencia organizacional. Actualmente, los centros educativos europeos se han acogido este modelo para certificar su calidad institucional, la que se basa en 8 principios: orientar toda la actividad del centro hacia la consecución de mejores resultados, orientar la actividad para satisfacer las necesidades y expectativas de toda la comunidad educativa (estudiantes, familias, docentes, PAS...), liderazgo y coherencia en los objetivos, gestión del centro por procesos y hechos, desarrollo e implicación de las personas, aprendizaje, innovación y mejora continua, desarrollo de alianzas con otros centros educativos u organizaciones y responsabilidad social.

Todas las iniciativas mencionadas recogen el espíritu de la Declaración Mundial sobre Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción de UNESCO, allí se explicita en su artículo 1 y 2, que la universidad tiene la misión de educar, formar y realizar investigaciones contribuyendo al desarrollo sostenible y mejoramiento de la sociedad. Para ello, los centros de educación superior deberán formar personas altamente calificadas y ciudadanos responsables que participen activamente en la sociedad donde promuevan el respeto a los derechos humanos, el desarrollo sostenible, la democracia y la paz. (art.1) Además, los estudiantes deben someter todas sus actividades a las exigencias de la ética y del rigor científico e intelectual. (art 2).En esta declaración de UNESCO se le otorga a la persona que estudia, y se subentiende que a quien egresa de los centros de educación superior, una autoridad moral frente a la sociedad que debe ampararse en la reflexión, autonomía y responsabilidad frente a las tendencias, sociales, económicas, culturales y políticas, orientando su actuar hacia la defensa y difusión de los valores universalmente aceptados, en especial la paz, la justicia, la libertad, la igualdad y la solidaridad, valores que han sido consagrados en la Constitución de la UNESCO.(art 2)

Si hacemos un análisis de cómo las universidades, actualmente, responden ante las pretensiones de UNESCO, que no son otras que las pretensiones de la comunidad internacional, observamos que hay un enorme vacío. Las universidades, actualmente, enfocan sus planes de responsabilidad social en la gestión de ésta, de acuerdo al comportamiento de la universidad hacia la docencia, los funcionarios y los estudiantes. Algunas, incluyen a sus proveedores u otros grupos de interés, pero principalmente se concentran en evaluar y diagnosticar el comportamiento socialmente responsable frente a estos tres colectivos, dada la importancia de éstos para el buen funcionamiento de la universidad. Lo que la universidad hace para rendir cuentas a la comunidad es plantearse como universidad frente a sus docentes, funcionarios y estudiantes. Es decir, se evalúa por ejemplo si la universidad es un buen lugar para trabajar o estudiar, donde se respeta la dignidad de los funcionarios, docentes y estudiantes, si se respetan sus derechos humanos, si la institución posee planes que mitiguen los impactos medioambientales de su operación, si da cuenta del uso de sus recursos económicos, si aporta con su investigación al desarrollo de su comunidad, entre otros.

En la mayoría de los casos, los centros de educación superior abordan iniciativas que apuntan a fortalecer y promover una conducta socialmente responsable, las que quedan plasmadas en un reporte de sostenibilidad o en una memoria anual del centro de estudios. Lo que la universidad hace, no se distancia de lo que hace cualquier otra organización frente a un modelo interno de responsabilidad social. Entonces, la pregunta que surge es ¿cómo la universidad responde frente a la sociedad de acuerdo a su rol de formadora de personas, cómo responde frente al rol que le asigna la UNESCO? ¿basta con tener cursos de ética, planes de Aprendizaje y Servicio, campañas solidarias? ¿por qué la sociedad hoy tiene tantos profesionales que faltan a la ética? ¿los estudiantes de las universidades poseen actitudes socialmente responsables? ¿Los estudiantes y egresados de las universidades poseen los valores declarados por UNESCO? ¿En qué medida los poseen?

En la actualidad, la responsabilidad social universitaria está relegada a algunas asignaturas dentro de las mallas de estudio de las universidades o dentro de la gestión administrativa pero no se contempla dentro de la pertinencia y mucho menos se la incluye como factor de calidad en educación superior.

Al abordar el tema de la calidad de la educación superior, observamos que las instituciones de educación superior están midiendo y evaluando infraestructura, *curriculums*, formación docente, producción en investigación, deserción, inclusión, vinculación con el medio, procesos, gestión, impactos medioambientales, entre múltiples factores que se abordan desde una mirada más cuantitativa y objetivable, que no dan cuenta de la calidad en cuanto formación, ya que toda certificación escapa de los aspectos más cualitativos de observación. Sin embargo, la sociedad hace lo suyo, y es capaz de darle o quitarle credibilidad a un centro de educación superior por el comportamiento de sus egresados, allí surge el prestigio, uno que se escapa a los ranking, como el de Shanghái¹⁴, es el valor social que cada universidad construye con su comunidad, lo que sería el sello de sus egresados. En Latinoamérica el prestigio de las universidades jesuitas se sostiene, más que por sus acreditaciones, por el carácter de sus profesionales, personas orientadas al servicio y con vocación hacia los más necesitados.

¹⁴ Ranking internacional que ordena a las mejores universidades según criterios objetivos medibles con una metodología bibliométrica.

A una institución superior de calidad, no le debiera bastar con que sus egresados tengan las mejores competencias técnicas, si éstas no se ponen al servicio del bien común, de la justicia y la paz. Para lograr esta actitud solidaria por parte de estudiantes y egresados de una IES, es necesario que las casas de estudios pongan especial atención a la formación integral de sus educandos. Sin embargo, frente a quienes afirman que no es competencia de las casa de estudios superiores formar a las personas en ámbitos valóricos porque es un ámbito privado del individuo y por ello no se puede avalar el comportamiento de los estudiantes, debemos considerar que toda institución de educación superior, en cuanto formadora de personas, debe poner al servicio de sus estudiantes todas las condiciones para que desarrollen su humanidad, tanto su intelecto como su libertad, es decir el desarrollo debe ser integral, intelectual, moral y espiritual.

Las instituciones de educación superior deben tener presente que formar implica dar forma, desplegar todo el potencial que trae un estudiante y facilitar su proceso de transformación. Es importante, reparar que la misión formadora no es modeladora, no busca adoctrinar a los estudiantes, si no transformarlos en la mejor versión de ellos mismos.

1.4.3 El aprendizaje de valores y conductas socialmente responsables en estudiantes de educación superior y el rol del docente como formador de personas.

Uno de los mayores desafíos que tienen las instituciones de educación superior es la de formar personas integrales, es decir darles a sus estudiantes una formación no sólo desde lo técnico, sino también desde lo humano en cuanto personas, como sujeto social. La formación integral pasa por el proceso de enseñanza aprendizaje, y éste se da en primera instancia en el aula, donde el responsable de transmitir y enseñar ciertos valores y actitudes socialmente responsables es el docente.

El docente que imparte clases en educación superior, suele ser un profesional o licenciado con grado de magíster, en su mayoría y algunos doctores. Cada docente es un experto técnico en la asignatura que imparte, sin embargo, son muy pocos los que tienen conocimientos de pedagogía, por lo que desconocen de estrategias y acciones pedagógicas

que faciliten la transportación didáctica de lo que enseña, a su vez, carece de conocimientos propios de la didáctica. Salvo los docentes de las facultades de educación, podemos afirmar que el profesor de educación superior se construye por la experiencia que obtiene en el aula y por interés personal en mejorar su práctica docente. Para salvar esta debilidad la mayoría de las casas de estudios superiores cuentan con departamentos orientados a la formación de competencias docentes y al apoyo en el aula, en especial con los profesores noveles.

Impartir clases en la educación superior supone un doble desafío, pues no basta con enseñar un conocimiento específico, además el docente es un modelo profesional y humano para sus estudiantes. Si bien, hay docentes que no comparten esta aseveración, en cuanto que consideran que no está en su competencia el formar en valores a sus estudiantes, la comunidad internacional a consensuado lo contrario y el deber de todo centro de educación superior es la formación integral de sus estudiantes, y ésta no se logra descansando en los profesores de ética de las facultades, sino que se logra cuando toda la institución se vuelca a ser un lugar de aprendizaje ético y ciudadano, donde se enseñan y viven ciertos valores.

El docente de educación superior, frente al reto de formar integralmente a sus estudiantes, desde lo técnico a lo humano, debe comprender que el estudiante de educación superior se relaciona con él como adulto, por lo que es fundamental que entienda que el aprendizaje no se logrará si adopta una actitud de poder autoritario que lo coloca sobre su estudiante, ya que de esa forma no logrará un aprendizaje significativo. Una persona que entra a cursar una carrera profesional, suele ser mayor de edad, es sujeto de derechos y deberes ciudadanos, sean estos jurídicos o éticos. El estudiante es responsable de sus decisiones y, como tal, un individuo en pleno ejercicio de su libertad. Es por esta razón, que para formarlo hay que entender el tipo de conciencia moral posee.

Puig (1996) citando a Piaget, nos menciona la diferencia entre lo que sucede a los niños, frente a los adultos. Los primeros tienen una conciencia moral heterónoma, basada en el deber, donde el respeto hacia el adulto se sostiene en una relación asimétrica, unilateral donde el niño debe obedecer, caso contrario, arriesga una sanción. Distinta es la relación que se da con el adulto, pues la conciencia moral se construye de forma autónoma, en base a relaciones simétricas, entre pares, que se sustentan en el respeto mutuo y en acciones colaborativas. En los adultos, las normas surgen de la cooperación y del diálogo, se

reconocen como buenas por el intelecto y se obedecen la conveniencia de acatarlas y por el respeto que provocan las otras personas, no por una obligación. Esto quiere decir, que un docente de educación superior que quiera impactar positivamente a sus estudiantes y enseñarles actitudes socialmente responsables deben antes que todo, ganarse el respeto de ellos, generar un clima de aula de carácter simétrico y colaborativo, donde el trato se dé entre iguales.

Desarrollar la conciencia moral en los estudiantes de educación superior, depende exclusivamente del compromiso personal de estos para construir por medio de la interacción con otros, un proyecto de vida libre y autónomo. Es el ejercicio de la voluntad personal el factor relevante para la construcción de una conciencia moral autónoma, la que se entenderá como la capacidad de la persona de dialogar con otras personas, por lo que es necesario que se dé en un contexto social que permita la reflexión y el diálogo.

Un factor determinante para la enseñanza de valores en la educación superior es el contexto académico en que se dictará la clase. Es importante que el profesor esté abierto a probar contextos diferentes al aula tradicional, como los programas de aprendizaje- servicio, que permiten insertar al alumno en una comunidad, donde su labor está cargada de significado y afectos. La posibilidad de superar el egocentrismo y establecer relaciones cooperativas ayudan al desarrollo de la conciencia moral, y si a ello le sumamos los sentimientos y afectos que el estudiante desarrolla hacia su comunidad, el temor a perder la consideración del grupo, facilitará el respeto de las normas o el ejercicio de ciertas acciones buenas.

La capacidad para desarrollar y fortalecer en los estudiantes de educación superior conductas socialmente responsable pasa, primeramente, por enfrentarlos a su dimensión social y dialógica. Toda persona, en cuanto tal, nace inserta en una comunidad y necesita de ésta para lograr su autorrealización personal, en último término, la necesita para alcanzar su felicidad. La visión teleológica de la persona como un sujeto moral se da en relación con otros, todos los fines individuales dependen de un quehacer comunitario, por ello la autorregulación moral permite confeccionar juicios y realizar acciones que permiten una buena convivencia con los demás y uno mismo. Parte de esta autorregulación se logra forjando un buen carácter, desarrollando de forma habitual acciones buenas, es decir cultivando virtudes. Las virtudes, en cuanto, hábitos operativos buenos, dependen para

algunos de una valoración consensuada por una comunidad, sobre qué acciones son convenientes. Sin embargo, para otros, las virtudes son acciones que se descubren como buenas, por la reflexión individual, donde cada sujeto, en cuanto racional y poseedor de una facultad intelectual, está capacitado a acceder y conocer la verdad.

Toda persona está facultada para reconocer la virtud con la inteligencia pero la practicará si es capaz de cultivar un buen carácter por medio del ejercicio habitual de esa acción buena. Como todo hábito, implica que la persona, en este caso el estudiante, cultive su fuerza de voluntad para repetir la acción hasta, como lo diría Aristóteles, la posea como una segunda naturaleza, pues la contraparte de la virtud, el vicio o hábito operativamente malo, siempre está presente, más aún en sociedades consumistas, con un fuerte sello hedonista y profundamente individualizadas.

En el escenario planteado, hacer lo correcto suele ser más difícil que hacer lo incorrecto. Educar en virtudes en la educación superior no es algo fácil, ni goza de una adhesión popular, ya que implica que el estudiante domine sus deseos, controle sus pasiones, ponga el bien común por sobre sus intereses egoístas. Pero, tiene de positivo que las virtudes se aprenden y desarrollan con otros, por tal razón el trabajo colaborativo es la puerta de entrada para su adquisición y por otra parte, la contención del grupo, el sentido de pertenencia y los lazos de afecto que se generen de la interacción entre personas, ayudará a dejar los vicios adquiridos.

La conciencia moral implica adherir a ciertos valores, en un contexto cultural similar, cumplirlos no tiene mayor problema, pues no se cuestionan, simplemente se no presentan como buenos y deseables, pero en un mundo cada vez más globalizado, donde encontramos choques culturales, derivados de las distintas procedencias y cultos, ¿Qué sucede cuando los valores se contraponen?

Frente al conflicto moral, es la conciencia moral autónoma la que permite por medio del diálogo y la reflexión encontrar una solución adecuada. Desde una mirada aristotélica, diríamos que la conciencia moral por medio del ejercicio de la prudencia, sabrá qué hacer en cada caso particular. Pues, quien posee la prudencia sabrá aprender de experiencias anteriores propias y ajenas, poder hacer buen diagnóstico de la situación presente y prever

en parte el desenlace de sus acciones futuras. Por lo tanto, es deber del profesor de educación superior, generar esos espacios reflexivos y entregar herramientas a sus estudiantes para que ellos puedan desarrollar el juicio prudente y actuar de acuerdo a sus principios.

La formación moral es tarea del propio estudiante, en cuanto sujeto moral, el profesor es quien, en su rol formador, deberá propiciar para que ésta suceda. Por medio de la reflexión y participación, el educando irá construyendo su personalidad moral.

Durante el ejercicio formativo, nos encontraremos que muchas veces hay valores que se contraponen entre sí, algunos se presentan como anti-valores y será muy fácil discriminar, pues lo propio de un anti-valor es que no es aceptado de forma mayoritaria y gozan de mala reputación, como la xenofobia. En cambio, hay otros valores, que no siendo compartidos por la mayoría, no se ven directamente contrarios a los valores que sí gozan de la simpatía de un gran número de personas, como puede ser la práctica del nudismo. Son estos últimos valores los que entran en conflicto, pues representan posturas morales arraigadas en diversas comunidades, y nos encontraremos que la práctica nudista será contraria al pudor cristiano. De esta manera, mientras más heterogénea sea la comunidad, habrá más valores conflictivos, como el derecho al aborto, a la eutanasia, pena de muerte, etc.

Jaume Trilla, catedrático de la Facultad de Pedagogía y miembro del grupo de Investigación en Educación Moral (GREM), frente a este tema ha clasificado estos valores en tres tipos:

- Los valores A, compartidos universalmente, aceptados y deseados.
- Los valores B, no compartidos y contradictorios con los valores A
- Los valores C, no compartidos, pero o se perciben como contradictorios con los valores A, no gozan de aprobación mayoritaria y se considera que es legítimo que ciertos grupos de interés los tengan.

Para el autor, el educando debe conocer y asumir los valores A, conocer y rechazar los B y que conozca los C y tomar una postura autónoma frente a ellos. (1995) Esto quiere decir,

que el alumno debe libremente tomar una postura ante un dilema moral que se le presenta entre dos valores tipo C.

En el proceso formativo del alumno el rol del docente es altamente relevante, pues para resguardar la autonomía del educando debe ser muy cuidadoso de cómo abordará estos tres tipos de valores, puesto que, en cuanto persona, tendrá una opinión personal y valoración afectiva, en muchos casos, producto de su experiencia vital.

Para orientar al docente en su actuar, Trilla ha desarrollado dos criterios pedagógicos que nos permiten abordar el proceso de enseñanza aprendizaje en cuestiones morales, la “neutralidad” y la “beligerancia”.

La “neutralidad” es una estrategia donde el docente participa de la clase sin emitir un juicio de valor sobre las opiniones enfrentadas y se llamará “neutralidad externa” cuando el docente informa a sus estudiantes que es una estrategia pedagógica para no influir en su toma de decisiones. Frente a la “neutralidad interna” que implica, simplemente, restarse a una discusión sobre un conflicto valórico.

El docente tendrá una actitud frente a la neutralidad que puede ser activa o pasiva, actuará con “neutralidad activa”, cuando introduzca o posibilite la discusión de temas controvertidos, facilitando el debate. Tendrá una “neutralidad pasiva” o por omisión, cuando excluya de la discusión ciertas temáticas. De acuerdo a diversos contextos educativos, no siempre se pueden abordar todos los conflictos valóricos en un aula, desde que puede ir en contra del proyecto educativo y estar recomendado por las autoridades de la institución no abordar ciertos temas, hasta comprender que el grupo de estudiantes no está preparado para debatir, por desconocimiento sobre el tema a discutir, falta de madurez o por sensibilidades personales.

La “beligerancia”, a diferencia de la neutralidad, implica tomar partido por los valores A, defendiéndolos frente a los valores B o antivalores. El profesor debe promover el respeto por valores universales como la defensa de los derechos humanos y el respeto por la dignidad de la persona. Para Trillas, la beligerancia es positiva, si la defensa de los valores se hace de forma respetuosa, sin pasar a llevar a nadie, en especial sin ridiculizar a la contra parte. La beligerancia será negativa, cuando la defensa se sostiene en la crítica de la opción

contraria. Es fundamental que el docente sincere con los estudiantes su rol y mantenga siempre una “beligerancia positiva”, donde haga explícita la intención de su comportamiento, es decir, que manifieste a sus estudiantes por qué toma partido por una postura. No es pedagógico, ni mucho menos ético, que el docente opte por una beligerancia encubierta, entregando información subliminal a sus estudiantes o presentando una postura que realmente no es o aportando datos falsos. Por otra parte, el docente debe cuidar la forma en que defiende su postura, sin caer en una “beligerancia coactiva”, la que se da cuando se busca persuadir a los estudiantes por medios ilegítimos, como el chantaje emocional, apelando a la emotividad de los estudiantes o la coacción racional, utilizando argumentos de carácter retórico. La coacción por persuasión, busca intimidar al alumno por medio de una sanción o castigo.

El Profesor siempre debe ser transparente con sus estudiantes y dejar muy en claro cuál es su postura y el porqué de ella, respetando siempre la autonomía moral del alumno, es decir respetándolo en cuanto persona libre.

Es de vital importancia que los docentes de educación superior tomen conciencia de que en sus manos, no solo está la formación de un buen profesional, sino de un ser humano, de un ciudadano que impactará con sus acciones a otras personas y que de ellos, los estudiantes que hoy están en las aulas de las instituciones de educación superior se juega el futuro de la humanidad, el tipo de sociedad y el bienestar del planeta.

Los docentes tienen el imperativo categórico de especializarse en temas de ética y ciudadanía activa, y para ello deben aprender a usar diversos recursos didácticos que faciliten su labor en el aula. Hay múltiples estrategias de acciones pedagógicas que permitirán orientar de acuerdo al tipo de curso, cuál es la mejor acción pedagógica para abordar temas socialmente responsables y relevantes para la sociedad.

Al final de esta investigación, encontrará una propuesta de planes de mejora con acciones pedagógicas para que los docentes, que no son pedagogos o no provienen del área académica de formación general, puedan adaptar de acuerdo a los objetivos de la asignatura que imparta.

1.5 Consideraciones generales: La responsabilidad social de las instituciones de educación superior en la formación de ciudadanos responsables y éticamente comprometidos con el desarrollo sustentable de la humanidad del siglo XXI.

Durante el transcurso de esta investigación, he tratado de demostrar la importancia que actualmente tiene el considerar la formación socialmente responsable como uno de los ejes de la calidad en la educación superior. Principalmente, porque el hacerse cargo de la formación integral de los estudiantes es un mandato de la comunidad internacional, que se ha materializado en diversas y sucesivas declaraciones de Naciones Unidas con la firma y ratificación de los países miembros, que representan a todos los Estados internacionalmente reconocidos a excepción del Vaticano. Por lo tanto, es urgente que todos los Estados del orbe hagan suya esta consideración en cara a los desafíos de este siglo.

Poseer indicadores de medición para incorporar a los modelos de gestión de calidad académica y administrativa es un primer paso, que se suma al de los reportes de sostenibilidad, que actualmente desarrollan muchas universidades y centros de educación técnica profesional. Si bien, hay mucho por hacer a nivel mundial, me concentraré en la realidad Iberoamericana, ya que ha sido el contexto consultado en esta tesis doctoral.

En el desarrollo de esta investigación, he demostrado lo pertinente de la formación integral de los estudiantes desde la formación personal, cívica y deontológica, pero no puedo dejar de ofrecer unas líneas a una discusión mucho mayor, que trasciende a la universidad o centro de formación técnico profesional y, que a su vez, le pone sentido de urgencia a las instituciones de educación superior, sobre la propia misión de éstas y el rol que cumplen y deben cumplir.

El siglo pasado fue un siglo complejo para la humanidad, dos guerras mundiales impactaron lo más profundo de nuestras convicciones y cambiaron, no solo la configuración geopolítica del planeta, sino también la forma en que se relacionan las personas y como éstas entienden la vida. Los países de occidente, post segunda guerra, quedaron divididos entre dos grandes ideologías que se desarrollaron durante fines del siglo XIX y llegan a su máxima expresión en el siglo XX. Estos son el racionalismo del siglo XVIII y las corrientes liberales del siglo

XIX, que desembocaron en un cientificismo, el que pretendía encontrar en la sociedad regularidades matemáticas. La mirada científicista, heredada de una ideología del progreso, concibió al hombre y al universo como algo medible, ponderable y comprobable, donde lo racional pasa a ser una mera categoría zoológica dentro de las teorías evolutivas. Empero, la mirada científicista fue más allá y condujo a las ciencias sociales, a un relativismo y crisis de los valores dentro de la sociedad que terminó por debilitar el concepto de democracia, lo que trajo como consecuencia la masificación social.

Dentro de esta forma de concebir el mundo se destacó el socialismo científico que instauró el modelo colectivista para resolver los problemas sociales, donde bastaba con eliminar la jerarquía explotadora. En casos más extremos, la solución era eliminar cualquier tipo de jerarquía, sin considerar que sin una ordenación vertical y horizontal, no puede existir ninguna sociedad, porque ante cualquier sistema social o económico basado absolutamente en el orden de la propia libertad, se cae en el despotismo, ya que libertad sin responsabilidad es presa fácil de ideologías intolerantes donde, paradójicamente, se ven restringidas las libertades personales y se cae en una suerte de estandarización social, donde lo correcto o incorrecto lo determina el Estado.

Quien se aboga ser la voz del pueblo deja reducida a la persona humana en una pretensión igualitarista que desconoce la belleza de la diversidad de las personas, con sus distintas expresiones culturales, cayendo en un etnocentrismo que termina por dividir a los ciudadanos dentro de las comunidades y fomenta los radicalismos religiosos, los nacionalismos y otras expresiones identitarias que terminan avalando políticas antidemocráticas y gobiernos con prácticas totalitarias.

Otra mirada, fue la de los seguidores del liberalismo económico, quienes pensaron que la economía de libre mercado, basada en la competencia y en la división del trabajo, era un excelente medio de educación moral, porque estimulaba a los hombres a vivir en paz, con dignidad y observando las costumbres burguesas, a pesar de sus intereses egoístas. Sin embargo, sabemos que la economía sustentada por el solo principio de competencia termina minando la moral. El principio de competencia, basado en el egoísmo, fue la causa de que la economía se focalizara en un individuo aislado, atomizado, con lazos comunitarios débiles, donde el parecer y el tener tienen una aparente primacía ontológica sobre el ser. Su máxima

expresión desembocó en el neoliberalismo de fines del siglo XX, con la pretensión de un Estado mínimo, donde todo quedase en manos privadas y la única regulación fuese la satisfacción del usuario. De esta ideología se desprende que la dignidad personal radica en el ejercicio de la libertad personal y en que ésta no sea burlada por ningún imperativo colectivista (Arnsperger, C & Van Parijs, P, 2002)

Durante el siglo pasado, los países iberoamericanos tuvieron una permanente tensión entre estas dos grandes ideologías, con distintos matices, dentro del transcurso del tiempo han estado fuertemente influenciados por una u otra corriente. A diferencia de los países latinoamericanos, España adoptó, después de la caída de Franco un modelo de Estado de Bienestar, que es una variante liberal del socialismo, él que tiene un fuerte componente utilitarista, en cuanto que persigue el mayor bienestar para la mayor cantidad de personas, donde subyace la idea que una sociedad justa es una sociedad feliz. (Arnsperger, C & Van Parijs, P, 2002). Esta felicidad se lograría compensando las desigualdades que genera el mercado, resguardando una serie de derechos para las personas. Sin embargo, ni los gobiernos neoliberales, ni los de Estados de Bienestar pudieron dar cuenta de la crisis valórica en la sociedad de fines del siglo XX e inicios del siglo XXI, donde la corrupción, las colusiones de los grupos económicos, la especulación financiera, la desconfianza en las instituciones políticas, religiosas y judiciales, ha estado presente en todos los países occidentales.

En este contexto, la pregunta que debemos hacernos es: ¿Qué responsabilidad han tenido los centros de educación superior en esta crisis o si simplemente, han sido víctimas de políticas públicas que han minado la formación moral de los estudiantes de educación superior?

La respuesta frente a la pregunta que nos planteamos es distinta según la realidad de los distintos países iberoamericanos y sus realidades históricas, pero algo que tienen en común es que la mayoría de los centros de educación superior estatales han estado fuertemente influenciados por la ideología imperante del gobierno de turno.

En América Latina, los gobiernos liberales minaron la educación estatal y promovieron la educación privada, transformando a la educación superior en una industria que se dirige por las leyes del mercado, en otros casos, los modelos socialistas fortalecieron la educación pública estatal con una fuerte ideologización post marxista que cayó en un engegucimiento

gnoseológico, donde todo lo que se aleja de la ideología no es aceptable, por lo que la discusión se llevó a cabo dentro de modelos materialistas dialécticos de corte laico, donde la discusión ética y los estudios clásicos quedaron reducidos a la mínima expresión por considerarse conservadores. Los países iberoamericanos, aún están en una permanente tensión entre los modelos liberales y los postmarxistas, pero cabe señalar que también, desde los años setenta han habido otras corrientes haciendo propuestas conocidas como las terceras vías, la que se identifican con filosofías personalistas y modelos comunitaristas, ambas se centran en una fuerte crítica a los modelos económicos liberales y colectivistas, pero por sobre todo a la antropología materialista que subyace en ambos modelos que desconoce de la persona su vocación de trascendencia y su dimensión social comunitaria.

Fueron los seguidores de Mounier, Maritain y de Karol Wojtyla, todos pensadores cristianos quienes son representantes del movimiento personalista, los que establecen un cruzada frente al individualismo y a las leyes naturales del mercado, como al igualitarismo colectivista y a la supremacía del Estado por sobre la persona. En otra vereda, se desarrolló un movimiento, principalmente anglosajón que busca restablecer a la persona frente al individuo y fortalecer los lazos comunitarios, ante el colectivismo de masas. Los comunitaristas, a diferencia de los personalistas, responden a variadas tradiciones filosóficas y políticas, encontrando autores como Taylor y Walzer cercanos a pensamiento social demócrata, y otros como, MacIntyre, Etzioni y Sandel más conservadores y cercanos a la centro derecha.

En Iberoamérica, la mayoría de sus exponentes están vinculados o comparten los postulados de la doctrina social de la Iglesia como lo son: José Pérez Adán, sociólogo español, profesor de la Universidad de Valencia, Pablo Guerra profesor de la Universidad Católica de Uruguay, Jorge Del Pico, abogado y académico de la Universidad de Chile. Los postulados comunitaristas están presentes por más de 30 años y son compartidos por intelectuales, tanto de centro izquierda como de centro derecha, pero no han sido capaces de opacar las ideas neoliberales que están arraigadas en la sociedad actual y por ende, en la forma en que se aborda la educación en todos sus estamentos.

El mayor fracaso que ha tenido la educación superior ha sido considerar que uno de los fines más importantes es formar en las habilidades necesarias para desempeño exitoso en el mercado laboral, donde el énfasis ha estado en el desarrollo de competencias que mejoren la

empleabilidad de los estudiantes, es decir en hacerlos más competitivos en el mercado del trabajo.

En la declaración de la Sorbona en mayo de 1998 se declaró como uno de los objetivos del Espacio Europeo de Educación superior, la promoción y movilidad de los ciudadanos y a la capacidad para la obtención del empleo, a su vez, en la declaración de Bolonia del año 1990 se buscó la promoción de la obtención del empleo y la competitividad del sistema educativo. El énfasis puesto en el proceso de transformación que ha sufrido la educación superior desde la implementación del plan de Bolonia, ha trastocado el espíritu y función principal de las universidades frente al rol social que estas cumplen, e incluso frente a los principios de la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior, *La educación superior en el siglo XXI: visión y acción* (1998) que mandata a las instituciones de educación superior la formación integral de los estudiantes. Paradojalmente, ha quedado en un segundo plano lo declarado en el artículo 2 de la declaración que dice que las Instituciones de educación superior son un elemento clave para la “consolidación de los derechos humanos, el desarrollo sostenible, la democracia y la paz, en un marco de justicia”, donde la educación superior ha de velar porque prevalezcan los valores e ideales de la cultura de paz. En esta declaración, hay un diagnóstico implícito sobre la situación social que enfrentaba el siglo XX, al reconocer que la inequidad social era el producto de una sociedad economicista, donde el poder del dinero y la competitividad prevalecen por sobre los valores de la ética y la solidaridad humana. La pregunta que debemos formularnos es: ¿Qué fue lo que hizo que el énfasis que pusieran los centros de educación superior en Iberoamérica fuera en el desarrollo de las competencias que mejoran la empleabilidad de los estudiantes, dejando de lado otras áreas que lo constituyen como persona? La respuesta, está en el diagnóstico y fue el excesivo economicismo, que está arraigado dentro de la mayoría de los países iberoamericanos.

La mirada economicista tiene la particularidad de considerar a la persona como un individuo económico, *homo economicus*, él que se mueve por las leyes del mercado y busca satisfacer sus intereses individuales, donde, siguiendo ley de la selva, compite con otros para obtener aquello que le permite satisfacer sus necesidades, las que van más allá de las básicas para su sobrevivencia. Este *homo economicus* es un consumidor, un cliente y también un proveedor de servicios o bienes, es decir es un trabajador que produce lo necesario para poder participar del mercado. Esta forma de concebir a la persona es un reduccionismo materialista del ser

humano y si a ello le sumamos un utilitarismo ético, donde la felicidad se concibe por el mayor grado de bienestar de las personas y éste a su vez se concibe con la mayor participación dentro del mercado laboral, el centro de la persona está puesto en el tener y no en el ser. Entonces, el ser humano queda escindido entre su materialidad y su espiritualidad, para no ser acusada de transcendentalismo ontológico, el individuo queda dividido entre lo sensible y lo inteligible, sin considerar el carácter unitario de estos principios, en cuanto que toda persona es un ser sustancial, dotado de sensibilidad e inteligencia.

La persona humana, no puede ser entendida, tan solo, como un sujeto autónomo que se relaciona con otros por sus intereses egoístas en una sociedad regulada por las leyes del mercado, dentro de un entramado social de transacciones económicas. La persona humana, como tal es un ser político, ya Aristóteles lo expuso en el su libro la Política, donde reconoce que el ser humano necesita de los otros para desarrollarse como tal, lo que durante la escolástica, autores como Santo Tomás de Aquino explicitaron que la persona humana despliega su humanidad dentro de una comunidad de personas. Ser persona, conceptualmente implica una serie de características que superan el concepto de individuo. La persona posee una dignidad especial frente a otros seres vivos, es un ser libre y por ello responsable que se reconoce a sí mismo dialógicamente, es decir frente a otros. Todo yo necesita de un tú, y por ello la construcción del carácter se da en la interacción social, en el plano de lo moral.

Frente al economicismo, propio de la ideología neoliberal, que está presente en la mayoría de los países de Iberoamérica, han sido los comunitaristas quienes buscan nuevas formas de comunidad dentro de las cuales se pueda dar la vida moral (Macintyre A, 2001)

Para Amitai Etzioni, siguiendo la tradición aristotélica, la vida buena está determinada por una buena sociedad, que es aquella donde las personas son tratadas como fines en sí mismas y no como cosas o instrumentos, donde cada una pertenece a un todo. Las personas son miembros de una comunidad y se unen por lazos afectivos y compromisos mutuos, no son solo empleadores, trabajadores o consumidores. El ser humano como animal político no puede autorealizarse fuera de una comunidad y comprendiendo a la personas como fines en sí mismas, es por medio de la virtud de la amistad que las personas logran relacionarse como fines y no como medios La amistad, comprendida como la virtud aristotélica que implica el querer el bien del otro, no por interés particular, si no por el otro, en cuanto fin en sí mismo,

de lo contrario la relación pasa a ser transaccional y las personas se relacionan por utilidad y no por bondad. El bien común no puede construirse como un bien general si no se cultiva la virtud de la amistad entre las personas de una comunidad.

Para Taylor, el liberalismo con la institucionalización del individualismo ha logrado la disolución del horizonte moral, ha perdido la dimensión heroica de la vida por causa de la razón instrumental que busca la eficiencia de la acción por sobre la bondad de ella, es decir que la razón moral se ve disminuida frente al utilitarismo gnoseológico y ético propio de una ideología individualista.

Es en la comunidad donde se dan las relaciones dialógicas entre un yo y un tú, entre personas. En cambio, en el mercado se dan las relaciones entre personas y cosas. Ambos espacios, el comunitario y el de mercado, corresponden a planos diferentes, en palabras de Walzer se corresponden a diferentes esferas de justicia. Cada ámbito social pertenece a una esfera y las personas participan de ellas de acuerdo a los múltiples roles que cumplen. Para que exista justicia, la distribución dentro de cada esfera estará dada por los valores de cada comunidad y ninguna esfera podrá dominar o monopolizar a otra, es por esta razón que el dinero no puede comprar todo y no corresponde que lo haga, ya que sería un acto injusto. Es por ello que el dinero no puede dominar la esfera de la educación, así como la formación integral de los estudiantes, no puede entenderse dentro de las relaciones entre un yo y las cosas, pues sería desconocer la relación de fines de estos, y se caería en una relación instrumental de carácter utilitarista que atenta contra la dignidad propia del ser humano.

Es en la sociedad donde se transmite la cultura, la moral compartida, los valores con sus significados dentro de cada comunidad. Cada comunidad construye sus normas de acuerdo a sus intereses, las personas que la integran se unen por lazos comunes que se dan en un contexto cultural y afectivo que genera en ellos un sentido de pertenencia social.

Los valores de una comunidad se construyen dentro de diálogos morales que se dan entre las personas que participan de una comunidad. Para los comunitaristas los valores compartidos son el eje del pensamiento social, donde se sostiene el bien común. Las sociedades poseen una infraestructura moral (Uriz, M 2012) dentro de sus comunidades que se expresan en sus instituciones sociales intermedias, como son la familia, la escuela, los centros de educación

superior, juntas de vecinos entre otras. Son las comunidades más pequeñas donde se definen, comparten y transmiten los valores sociales.

El problema que no está claramente resuelto dentro de las ideas comunitaristas, es cómo abordar la educación en valores en una sociedad multicultural, donde debido a la globalización y por ende, a la educación transfronteriza, cada vez hay mayor interacción entre personas de distintas culturas.

La forma de abordar este desafío en la educación es por medio de los diálogos morales que propicien la reflexión moral. La reflexión sobre los conflictos morales permite la educación en valores cuando se supera el subjetivismo frente al diálogo moral. Lograr un consenso u objetividad frente algún dilema ético o conflicto moral se construye de forma participativa y compartida por las personas que participan dentro de una comunidad. Superar el etnocentrismo y el relativismo moral que se da en un contexto multicultural depende de desarrollar estrategias pedagógicas reflexivas y de generar espacios formales o informales para la reflexión. Los estudiantes, profesores y administrativos, no solo comparten un espacio físico, sino también uno moral, donde juntos construyen la comunidad donde cohabitan. Para construir valores compartidos es fundamental, que estos se den dentro de un sistema democrático y tolerante, para ello las universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica deben tener una gobernanza participativa, donde la educación ética y cívica es fundamental para formar al alumno como agente moral en una comunidad.

Para Etzioni, las sociedades democráticas y plurales poseen distintos mecanismos para asegurar el reconocimiento del otro y de lo otro, donde el más importantes es la tolerancia que permite el equilibrio entre el orden y la autonomía, la paz social y la aceptación de lo diferente, busca la valorización positiva de lo diverso.

Los centros de educación superior iberoamericanos, en especial las universidades, ya que éstas a diferencia de los centros técnico profesionales, son las encargadas de crear conocimiento en todas las áreas del quehacer humano, desde las artes a las matemáticas aplicadas, deben volver a mirar su misión y rol social y orientar la búsqueda de la formación integral de sus estudiantes, que va mucho más allá de formar personas para el trabajo, misión que le es propia a los centros técnicos profesionales. Las universidades deben formar ciudadanos activos, entregando espacios para que se generen conversaciones dentro de la

comunidad académica, donde todos los integrantes, estudiantes, profesores y personal de administración puedan discutir sobre el tipo de sociedad que se quiere construir, donde los estudiantes aprendan asumir sus responsabilidades como ciudadanos, donde comprendan los impactos de sus acciones y se comprometan con las necesidades de su comunidad.

Las universidades deben recuperar la mirada humanista y desplazar al economicismo, volver a preguntarse por aquellas cosas que el dinero no compra y que son esenciales para la construcción de la identidad de una persona. Los centros universitarios, deben dar espacios al desarrollo de las artes plásticas, la música y expresiones dramáticas, que estén al alcance de todos y no solo de aquellos que estudian dichas disciplinas. Es parte de la responsabilidad social de la universidad el cultivar el alma de sus estudiantes. La formación integral es la ocasión para que el educando despliegue su naturaleza, desarrolle su humanidad y se cultive; es decir, desarrolle esas competencias que no tienen un fin económico y que no pueden evaluarse de forma sumativa en un test.

Las personas educadas, para la académica de la Universidad de Navarra, Concepción Naval, son aquellas que logran su autorrealización, logran construirse como personas y aprenden a ser miembros de la comunidad donde participa, a ello deberíamos agregar que la metodología idónea para lograr la autorealización personal es por medio del cultivo de los hábitos buenos o virtudes, donde la amistad es la virtud fundamental para la construcción de la sociedad democrática. Por ello, las comunidades educativas deben comprender la necesidad de cultivar en sus estudiantes diferentes virtudes, sin descuidar la práctica de la amistad y la reflexión moral para la construcción de valores socialmente responsables.

Otro aspecto esencial que debe abordar la universidad es la gobernanza tripartita, los profesores, administrativos y estudiantes deben participar en instancias de diálogo que ayuden a la formación política de los estudiantes. La vida universitaria es la oportunidad para generar espacios reflexivos y desarrollar habilidades que permitan un desempeño responsable del estudiante como ciudadano.

En los países latinoamericanos hay una escasa participación de los estudiantes en el gobierno universitario e incluso hay medidas que desincentivan la organización de los estudiantes en federaciones o centros de estudiantes, sobre todo en las universidades privadas que tienen un sistema de administración empresarial, donde la sindicalización de funcionarios, docentes y

la asociación de estudiantes, no es vista con buenos ojos por los operadores de las instituciones de educación superior.

Además, las instituciones de educación superior deben comprender que dentro de los desafíos que impone la globalización, frente a la movilidad, no solo de estudiantes, si no de trabajadores, implica que éstas deben preparar a sus estudiantes para que se inserten en organizaciones multiculturales, entregando herramientas que sobrepasan su labor técnica o aplicación del área de conocimiento de una profesión específica.

Los centros profesionalizadores de educación superior deben formar a personas que trabajan, no solo a trabajadores, y para ello los currículos deben estar pensados en el desarrollo de competencias éticas y ciudadanas que se integren transversalmente en las asignaturas técnicas, donde es fundamental, la preparación de los profesores de disciplina en metodologías activas que promuevan el diálogo moral y den espacios al debate ético, como un valor agregado para abordar las problemáticas que el estudiante enfrentará en su vida laboral.

CAPÍTULO 2

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

2 Instrumento de Evaluación Interna de Conductas Socialmente Responsables.

2.1 Preámbulo de las etapas que configuran el segundo capítulo y la metodología de investigación utilizada para cada una.

Las instituciones de educación superior tienen el mandato de formar personas integrales, recogiendo los valores consagrados en la Constitución de UNESCO, por ello es necesario del compromiso institucional, porque no basta con el compromiso de los docentes, si esto no está inserto dentro de un modelo de gestión socialmente responsable que permee a todos los estamentos de la institución, donde la formación se entienda como una tarea de todos los integrantes de la comunidad educativa y cada uno aporte desde su función, de manera que la suma de todas las iniciativas se exprese en contextos formativos para los estudiantes.

Para estar comprometidos, realmente, con la calidad en educación superior se debe poder evaluar a las universidades, centros profesionales y técnicos, desde esta perspectiva, y para ello, debemos identificar valores y conductas que se vean reflejados en indicadores que permitan evaluar el nivel de desempeño de aquellos, por parte de los estudiantes de educación superior. De esta forma, los centros de educación superior podrán diseñar políticas académicas, curriculares y extracurriculares, que les permita a sus estudiantes desarrollar y adquirir los valores y actitudes socialmente responsables, las que debiese tener todo egresado de la educación superior. Por esta razón que el objetivo de esta investigación es identificar los indicadores socialmente responsables en los estudiantes de educación superior y diseñar un instrumento de evaluación de dichos indicadores ajustándose a un modelo de calidad institucional. Para llevar a cabo este objetivo, la investigación se divide en dos etapas, la primera que identifica los valores socialmente responsables en los estudiantes de educación superior, y una segunda etapa que consiste el diseño y elaboración de un instrumento de evaluación interna que mida las conductas socialmente responsables, el que se integre a un sistema de gestión de calidad universitaria. Esta última etapa contempla unas fichas con orientaciones para desarrollar planes de mejora de gestión académica y gestión pedagógica, la que se acompaña de unas fichas de propuestas de

acciones pedagógicas para orientar a los docentes de educación superior hacia la mejora de su práctica docente en la formación de conductas socialmente responsables en estudiantes de educación superior.

2.2 Metodología de Investigación

Para llevar a cabo la presente investigación, opté por utilizar una metodología cualitativa y el desarrollo de la misma se ajusta a lo que conocemos como un Paradigma Interpretativo o Naturalista. Esta opción metodológica surge del objetivo de la investigación, de su objeto de estudio y de la utilidad del producto de esta investigación como instrumento de gestión. Dado que el objetivo de esta investigación es identificar los indicadores socialmente responsables en los estudiantes de educación superior y diseñar un instrumento de evaluación de dichos indicadores ajustándose a un modelo de calidad institucional, la investigación la he dividido en dos etapas, la primera donde se identifican los valores socialmente responsables en los estudiantes de educación superior, labor que desarrollo poniendo especial énfasis a la adecuación teórica epistemológica, ya que la conceptualización entregada en el primer capítulo (marco teórico) es clave para poder entender el qué, el cómo y el para qué de la investigación.

Con la finalidad de dar credibilidad a la investigación, hice una revisión bibliográfica de aquello que vincula a la responsabilidad social con la calidad en educación superior e identifiqué aquellos valores que los estudiantes de educación superior deben poseer, de acuerdo a las expectativas declaradas por diversos agentes sociales relevantes. Para validar los datos recogidos en la revisión bibliográfica y dar consistencia a la investigación he sometido a revisión con expertos y entrevistas para asegurar su validez. Dentro de esta fase de la investigación, además, se buscó medir la transferibilidad de los datos obtenidos por medio del análisis del contexto, donde fue hecho el pilotaje del instrumento, lo que incluyó entrevistas con la dirección de la institución de educación participante.

Una vez identificados los valores y conductas socialmente responsables, que debieran tener los estudiantes de la educación superior, se pasa a la segunda etapa, donde estos valores y conductas se transforman en indicadores para ser medidos por medio de un instrumento de

evaluación de elaboración propia, inspirado en la metodología EFQM y sustentado teóricamente en el trabajo del catedrático de la universidad de Barcelona Miquel Martínez.

2.2.1 Etapa 1: Metodología para el levantamiento de indicadores socialmente responsables en estudiantes de educación superior.

Para hacer el levantamiento de los indicadores socialmente responsables realicé una revisión bibliográfica que permitió conocer los aspectos de la responsabilidad social universitaria que se expresan en la formación integral de los estudiantes y en el desarrollo de habilidades que se vinculan directamente con una enseñanza de calidad. Identifiqué aquellos valores, virtudes y conductas que están presentes en la literatura, en diferentes formatos de documentación de consulta como son los libros, páginas web, publicaciones académicas, literatura gris, publicaciones oficiales y trabajos de investigación académicas.

La revisión se circunscribe a trabajos y estudios desarrollados en Iberoamérica y a las expectativas declaradas por diversos agentes sociales relevantes. Con esta revisión se cumplió con el criterio de credibilidad de la investigación y permitió entregar una información validada para el diseño del instrumento de evaluación, ya que los indicadores a medir no son tienen un origen arbitrario y antojadizo de un investigador sino que se corresponden con los consensos académicos, políticos y sociales de las conductas que se esperan de los estudiantes y egresados de la educación superior en Iberoamérica.

2.2.2 Levantamiento de indicadores de responsabilidad social universitaria en Iberoamérica.

Para hacer un levantamiento de indicadores socialmente responsables en los estudiantes de educación superior, considero como hilo conductor los valores de la Constitución de UNESCO, de la Declaración Mundial sobre educación superior en el siglo XXI: Visión y Acción, al documento Estrategia Universidad 2015, del Ministerio de Educación Español y a los trabajos desarrollados por investigadores americanos que lideran programas de responsabilidad social universitaria en la región. Si bien, estos trabajos no están abordados

desde la perspectiva formativa del alumno, ya que los productos que se derivan de ellos, apuntan a medir indicadores de gestión administrativa y académica, que son representativos de los valores propios de la universidad, los que están presentes en su misión.

En la conferencia general de la UNESCO en noviembre de 1997, se acuerda “que los estudiantes universitarios deben tener un comportamiento ético, ser capaces de opinar de forma autónoma, hacerse responsables de sus dichos y acciones, analizar constantemente las nuevas tendencias sociales, económicas, culturales y políticas. Además de utilizar su capacidad intelectual y prestigio moral para defender y difundir activamente valores universalmente aceptados, y en particular la paz, la justicia, la libertad, la igualdad y la solidaridad, tal y como han quedado consagrados en la Constitución de la UNESCO. Debemos recordar que en esta última se consagró la importancia de una educación para la humanidad, donde los valores, anteriormente mencionados son un deber sagrado que deben cumplir todos los países.

En el documento Estrategia Universidad 2015, del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte Español, se plasman los objetivos estratégicos de la educación universitaria para el año 2015. Dentro de los ámbitos que se definen para lograr estos objetivos está la responsabilidad social universitaria, y a ésta se le asignan una serie de tareas, dentro de estas, está explícitamente declarada la necesidad de “*Promover en la comunidad universitaria valores personales y ciudadanos socialmente responsables, que favorezcan un comportamiento ético, una conducta inclusiva de los otros y un compromiso objetivamente profesional, con acciones de sensibilización y formación para toda la comunidad universitaria.*” (www.educacion.es/eu2015) Estos valores son transversales y están presentes en la misión de la universidad. Sin embargo, el mayor desafío es traspasarlos a la docencia, ya que en el aula es donde hay mayor posibilidad de intervenir en la formación de los estudiantes. Debemos tomar en cuenta que la mayoría de las universidades se hacen cargo de la formación deontológica de sus estudiantes pero el poseer clases teóricas de ética profesional no garantiza un comportamiento ético en sus egresados.

En el Estatuto Estudiante Universitario (Capítulo XIII, artículo 63,2) se dice que: “La actividad universitaria debe promover las condiciones para que los estudiantes:

- a) Sean autónomos, aptos para tomar decisiones y actuar en consecuencia;
- b) Sean responsables, dispuestos a asumir sus actos y consecuencias;
- c) Sean razonables, capaces de procurar su propio bien y armonizar esta búsqueda con la de los otros;
- d) Tengan sentido de la justicia, conocedores de la legalidad y prestos a dirimir racionalmente, con objetividad e imparcialidad, las diferencias con los otros implicados;
- e) Tengan capacidad para incluir en su ámbito de responsabilidad a todos los otros afectados sus elecciones y actuaciones, en especial aquello que tienen menor capacidad para hacer valer sus intereses o mostrar su valor.

En el apartado nº1, del mismo artículo, se considera a la universidad como un espacio de formación integral para las personas y se reconocen los valores que la universidad debe promover son: libertad, equidad, solidaridad, respeto y reconocimiento por la diversidad; así como, la promoción de valores medioambientales, de sostenibilidad, patrones éticos como la honradez, veracidad, el rigor, la justicia, la eficiencia, el respeto y la responsabilidad. Por último, en el apartado 3 del artículo dice:” Las universidades promoverán actuaciones encaminadas al fomento de estos valores en la formación de los estudiantes”¹⁵

2.2.3 Levantamiento de indicadores en América Latina.

A diferencia de lo que ha pasado en España, en América Latina no hay iniciativas gubernamentales específicas que promuevan la responsabilidad social universitaria, sino más bien, éste ha sido un tema que se ha abordado directamente dentro del mundo académico de las universidades.

¹⁵ (<http://www.educacion.gob.es/eu2010/ambitosejesestrategicos/personas/estudiantes.html>)

El investigador y catedrático de la Universidad Católica del Perú, Françoise Vallaeys ha sido una de las personas que ha liderado los temas referentes a responsabilidad social universitaria y ha diseñado un instrumento para el diagnóstico de la universidad frente a su conducta socialmente responsable. Para él, la universidad juega un rol fundamental en la formación de la personas y por ello debe promover el desarrollo justo y sostenible, creando un nuevo perfil del egresado universitario:

- “Un estudiante preocupado por las injusticias a su alrededor y con voluntad de comprometerse en acciones concretas.
- Un estudiante que haya podido desarrollar su propia capacidad solidaria en acciones de voluntariado conducidas desde la Universidad.
- Un estudiante informado, capaz de contextualizar su saber especializado en vista a la solución de los problemas cruciales de su sociedad.
- Un estudiante capaz de escuchar, intercambiar y entrar en empatía con el otro, es decir que haya podido beneficiar de experiencias sociales formativas a nivel emocional. Un estudiante formado a la ética del diálogo.
- Un estudiante promotor de democracia y participación, que sabe ser ciudadano, es decir que “sabe gobernar y ser gobernado” como decía Aristóteles.”

Otra mirada, sobre responsabilidad social universitaria, la aporta la red de universidades jesuitas AUJAL. Para ésta, la formación de los estudiantes se debe transformar en políticas que permitan orientar los planes de estudios hacia la realidad contextual, en que estos se desarrollen, para sensibilizar a los estudiantes con esa realidad, de esa forma buscan desarrollar la conciencia crítica y la claridad en el por qué y para qué saber. Otro aspecto relevante, de esta red, es el énfasis que se pone en la capacidad de respuesta de los estudiantes frente a los problemas sociales y para ello busca desarrollar el liderazgo de sus estudiantes, entendiendo como tal a la “capacidad de construir en futuro para el bienestar general” Todo ello, está mediado por la formación ética de los estudiantes a quienes se les da una capacitación que permita comprender mejor la realidad con el fin de tener claras las implicancias de su actuar profesional y personal. Para poder cumplir con estos desafíos hay una articulación entre los cursos con los problemas claves de la responsabilidad social y con programas de aprendizaje - servicio.

En Chile, el Proyecto Universidad: Construye País, levantó una serie de indicadores de responsabilidad social universitaria y con ellos elaboró un instrumento que permite a las universidades observar sus diferentes actividades desde una perspectiva de la responsabilidad social. Para ello, confeccionaron tres cuestionarios uno para cada estamento, docentes, funcionarios y estudiantes con la finalidad de contribuir dentro del plantel a la difusión de la RSU y para tomar acciones concretas que la persigan.

En el desarrollo de los cuestionarios se identificaron una serie de valores y principios divididos según el ámbito de desempeño, dividiéndolos en principios y valores de la vida universitaria relacionados con la vida en sociedad y principios y valores de la universidad. Para los primeros, se identifican: dignidad de la persona, libertad, ciudadanía, democracia y participación, sociabilidad y solidaridad para la convivencia, bien común y equidad social, desarrollo sostenible y medio ambiente, aceptación y aprecio de la diversidad. Para los segundos, se declaran el compromiso con la verdad, la integridad, excelencia y la interdisciplinariedad e interdependencia.

Cada uno de los principios y valores fueron ampliamente definidos de la siguiente manera.

Principios y valores de la vida universitaria relacionados con la vida en sociedad

a.) Dignidad de la persona: Considera a la persona como un ser que nace libre e igual en dignidad, derechos y deberes, viviendo su pertenencia al género humano desde varias dimensiones que conforman una unidad indisoluble: físico-biológica, psíquico-espiritual y sociocultural. La persona es un ser racional, que puede pensar y reflexionar; es un ser capaz de aprender y por tanto capaz de perfeccionarse; tiene voluntad, lo que le permite dirigir su conducta o comportamiento; tiene afectividad y, por tanto, tiene sentimientos y puede adherirse a personas, cosas o valores; es consciente de sí misma y es capaz relacionarse con otros y con la trascendencia y superar, de este modo, su inmanencia. Estas características esenciales del ser humano permiten reconocer la dignidad humana de toda persona. En la vida universitaria, este supuesto se traduce en la afirmación teórica y práctica de que el ser humano es un fin en sí mismo y no un medio o instrumento para un objetivo específico. La labor de la universidad siempre estará orientada a la construcción de personas capaces de autonomía, de razón y de conciencia; de construir relaciones

solidarias en la sociedad a la que pertenece, y de un saber que apoya este propósito. Para que la dignidad humana alcance su expresión en la vida universitaria, deben crearse condiciones en las cuales cada integrante de la comunidad pueda entregar enteramente su aporte original y propio a las labores de ella. Al mismo tiempo, los propósitos y fines de las actividades universitarias deben justificarse en la promoción de la dignidad humana en todos los campos de la vida social.

b.) Libertad: *Es la potencia de vida de la persona humana por medio de la cual cada uno es capaz de autorrealizarse en todas las dimensiones de su dignidad, haciendo efectiva la responsabilidad sobre su propia vida y la de la sociedad a la que pertenece. La concreción de este supuesto en la vida universitaria se expresa en el respeto de los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria: libertad de pensamiento; de conciencia y de religión; de investigación; de opinión y de expresión; de enseñanza; de reunión y asociación, y de desarrollo de su personalidad, etc.*

c.) Ciudadanía, democracia y participación: *Práctica de la persona que se hace consciente de los derechos y obligaciones que adquiere por el mero hecho de pertenecer a una comunidad social y/o política, de carácter nacional, regional o local, y a través de la cual se contribuye a la construcción y cambio de la misma. Es una forma de gobierno y un estilo de vida. Como forma de gobierno, tiene atributos permanentes y otros variables. Los primeros son elementos claves para asegurar la existencia de un régimen democrático, entre los que se distinguen valores (dignidad de la persona, libertad e igualdad), principios (respeto a los derechos humanos, autodeterminación y libre determinación de los pueblos) y reglas del juego y compromiso real con el estado de derecho en cuanto conjunto de normas obligatorias básicas para la convivencia social (gobierno de la mayoría con respeto a la minoría; competencia pacífica y con igualdad de oportunidades a través de elecciones democráticas; pluralismo ideológico y político; poder distribuido en órganos diferentes, y autonomía relativa de cuerpos intermedios). Los atributos variables son los elementos que permiten determinar la calidad e intensidad del régimen democrático. Entre ellos está la intensidad y frecuencia de la participación de la ciudadanía; la distribución del poder de gestión de la vida social y la satisfacción de las necesidades básicas de las personas, grupos y comunidades; fidelidad con que el sistema electoral representa a los*

ciudadanos; mecanismos de control de las autoridades electas; garantías efectivas de los derechos de las minorías; grado de práctica efectiva y progreso de las libertades y derechos políticos, sociales, económicos y culturales por los habitantes; y posibilidad efectiva de organización y actuación de la oposición para obtener apoyo ciudadano y presentar sus posiciones. La democracia como forma de organización política implica una actitud del espíritu que llama al respeto al prójimo, al diálogo, a la comprensión, a la no-discriminación, a la tolerancia y a la lealtad mutua. El estilo de vida democrático, en tanto, busca desarrollar el espíritu reflexivo, el desarrollo del juicio personal, la solidaridad fraterna y la actitud de participación libre y responsable. La concreción de este supuesto en la vida universitaria implica la construcción de un orden fundado en personas sujetos de derechos y deberes, en un régimen normativo en que éstos se especifican y la existencia de órganos universitarios en los que se resuelvan bajo los principios de la universidad los conflictos que puedan generarse.

d.) Sociabilidad y solidaridad para la convivencia: Dado que los seres humanos no pueden realizar su originalidad sino a través de su participación en la comunidad, deberán responder a las obligaciones que supone la convivencia mutua. Al mismo tiempo, dado el potencial de su libertad, la persona es capaz de realizar actos en los que se asumen gratuitamente las necesidades de los otros y, así, se practica la solidaridad como la dimensión estética y creadora de la convivencia. La concreción de este supuesto en la vida universitaria implica el fortalecimiento de la identidad de pertenencia y de afirmación de sí mismo de quienes integran la comunidad universitaria, el reconocimiento explícito de los aportes de cada uno a su construcción y la consideración ponderada, a través del ejercicio de la crítica positiva, en un diálogo fundado en el compromiso solidario con la misión universitaria.

e.) Bien común y equidad social: Conjunto de condiciones materiales, socioculturales y espirituales que permiten a la sociedad y a quienes la integran acceder a una existencia digna y a una cada vez mejor calidad de vida. Igualdad de oportunidades para satisfacer necesidades y desarrollar las capacidades de personas y grupos, eliminando y apoyando la remoción de los obstáculos de carácter económico y social, así como los culturales y

políticos, que impiden el desarrollo humano. En el ámbito universitario, este principio implica el desarrollo equilibrado de las unidades que componen la institución, gozando todas de una participación equitativa en los recursos humanos y materiales de la universidad para el desarrollo de sus actividades académicas y de extensión. A ello se agrega la necesidad de respaldar, en la medida de lo posible, la valoración social de los profesionales formados en la universidad y de los productos de la investigación y estudios académicos.

f.) Desarrollo sostenible y medio ambiente: *Proceso que permite que la vida humana pueda continuar indefinidamente; que los individuos humanos y la sociedad puedan participar y prosperar; que las culturas humanas puedan desarrollarse, y que los efectos de la actividad humana (económica) se mantengan dentro de sus límites, de modo que no se destruya la diversidad, la complejidad y el funcionamiento del sistema ecológico que sirve de sostenimiento a la vida, así como al capital social que asegura la gobernabilidad democrática. Es un desarrollo que satisface las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias. Intervención consciente y deliberada para dar soluciones válidas al problema de la depredación de la naturaleza y promover iniciativas de protección de los procesos que preservan la vida. Para concretar este supuesto en el ámbito de la universidad, ésta debe velar por el desarrollo permanente de su capital humano y el perfeccionamiento de las relaciones internas entre sus distintas unidades y actividades, buscando crear las sinergias de complementación y perfeccionamiento. Junto con ello, tiene que velar por que la incidencia del aporte de la institución a las distintas actividades de la sociedad se traduzca en un fortalecimiento del desarrollo sostenible y autosustentable.*

g.) Aceptación y aprecio de la diversidad: *Capacidad de valorar al otro e integrarlo a la sociedad sin discriminación por razones de raza, sexo, edad, condición religiosa, social ni política.*

Principios y valores específicos de la universidad:

a.) Compromiso con la verdad: *La verdad es el alma del saber. Es el fruto de una relación de conocimientos y siempre está en progreso. Ella exige un conjunto de principios éticos para su obtención: respeto a las verdades de las distintas dimensiones del conocimiento; la humildad que nace de que ella siempre se construye al superar las alcanzadas hasta ahora; la capacidad de diálogo para incorporar los aportes de las distintas disciplinas en su construcción; la honestidad para declarar los límites de la verdad alcanzada, y la prudencia, para no hacer de ella un mandato que pone en riesgo la dignidad humana. El compromiso con la verdad hace primar la gratuidad del saber y los valores fundamentales, al uso o aplicación inmediata de ellos.*

b.) Integridad: *Cualidad de personas e instituciones que son coherentes con sus principios y valores, tanto en sus declaraciones como en sus acciones, siendo rectas, transparentes y honestas.*

c.) Excelencia: *Expresión de calidad o bondad superior que distingue y hace objeto de especial aprecio al quehacer de personas u organizaciones. Atañe tanto a los fines, medios y procedimientos y se expresa en la gestión y en las funciones universitarias. Al mismo tiempo, es correlato de la responsabilidad con las que éstas se realizan.*

d.) Interdependencia e interdisciplinariedad: *Relación dinámica entre la universidad y la sociedad, que reconoce su mutua necesidad y que, por ello, requiere un diálogo permanente. Por un lado, la sociedad afecta a la universidad, influye en ella y la condiciona y, por otro, la universidad coopera con la sociedad, entregó sus talentos y habilidades para crear conocimientos que la beneficien y le sean útiles. Además, en una sociedad globalizada, la universidad no se puede aislar de la realidad internacional y de su vínculo con otras universidades e instituciones extranjeras. Esta interdependencia de la universidad también se ve complejizada por la necesidad de una mirada interdisciplinaria de su acción. Un enfoque que reconoce la complejidad de los problemas de la sociedad, abordándolos desde la mayor cantidad de puntos de vista posibles, generando espacios para que cada uno aporte desde la profundidad de su disciplina, integrando las*

perspectivas del otro, logrando intersecciones que permitan una comprensión holística de los fenómenos y soluciones que contemplan las distintas dimensiones del problema, desde la fuerza integradora del humanismo y sus exigencias” (www.construyepais.cl)

2.3 Etapa 2: Propuesta de indicadores a considerar del análisis de los datos recogidos en la etapa 1.

La tabla que se adjunta a continuación recoge de forma sintética todos aquellos principios y acciones que se repiten en los diferentes estudios investigados. Para identificar los indicadores de esta investigación primero parto por definir que es un indicador y para ello recurro a la norma UNE 66.175(2003) que lo define como un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o actividad. Las características que debe poseer son: pertinencia, refleja los rasgos distintivos del fenómeno de estudio; validez, mide lo que busca medir; fiabilidad las medidas son estables y replicables; comparabilidad, entre distintas mediciones a grupos distintos o en momentos distintos; comunicabilidad, deben ser comprensibles a distintos grupos de interés, resistentes a la manipulación, de quien la aplica o interpreta; factibilidad, deben poderse medir en distintos momentos y para distintos objetos de investigación; económicos, tanto en la generación como en procesamiento y debe vincularse siempre con el objetivo de la investigación.

Para dar consistencia a la investigación, los indicadores se fueron validando por medio de consultas a expertos. Se hizo un grupo de discusión con miembros del GREM y otro con profesores del Programa de Formación General de DUOC.UC. Además, se consultó a académicos de tres universidades chilenas (Universidad de Chile, Universidad Andrés Bello y Universidad Jesuita Alberto Hurtado). De las consultas, se determinaron las conductas socialmente responsables, que luego se transformaron en los indicadores que encontramos en la siguiente tabla.

Tabla de indicadores socialmente responsables

Indicador	Descriptor
Autonomía	Aptos para tomar decisiones y actuar en consecuencia.
Responsabilidad	Dispuestos a asumir sus actos y consecuencias
Racionalidad	Capaces de procurar su propio bien y armonizar esta búsqueda con la de los otros;
Justicia	Conocedores de la legalidad y prestos a dirimir racionalmente, con objetividad e imparcialidad, las diferencias con los otros implicados;
Inclusión	Capacidad para incluir en su ámbito de responsabilidad a todos los otros afectados sus elecciones y actuaciones, en especial aquello que tienen menor capacidad para hacer valer sus intereses o mostrar su valor
Libertad.	Cada uno es capaz de autorrealizarse en todas las dimensiones de su dignidad,
Conciencia crítica	Claridad en el por qué y para qué saber.
Liderazgo	Capacidad de construir en futuro para el bienestar general
Dignidad de la persona	Considera al ser humano como un fin en sí mismo y no un medio o instrumento para un objetivo específico.
Ciudadanía, democracia y participación	Es consciente de los derechos y obligaciones que adquiere por el mero hecho de pertenecer a una comunidad social y/o política.
Sociabilidad y solidaridad para la convivencia	Responde a las obligaciones que supone la convivencia mutua Realiza actos en los que se asumen gratuitamente las necesidades de los otros y, así, se practica la solidaridad como la dimensión estética y creadora de la convivencia.
Bien común y equidad social	Promueve y persigue a un conjunto de condiciones materiales, socioculturales y espirituales que permitan a la sociedad y a quienes la integran acceder a una existencia digna y a una cada vez mejor calidad de vida. Promueve y persigue la Igualdad de oportunidades

	<p>para satisfacer necesidades y desarrollar las capacidades de personas y grupos.</p> <p>Apoya la remoción de los obstáculos de carácter económico y social, así como los culturales y políticos, que impiden el desarrollo humano.</p>
Desarrollo sostenible y medio ambiente	Intervención consciente y deliberada para dar soluciones válidas al problema de la depredación de la naturaleza y promover iniciativas de protección de los procesos que preservan la vida.
Aceptación y aprecio de la diversidad	Capacidad de valorar y respetar al otro e integrarlo a la sociedad sin discriminación por razones de raza, sexo, edad, condición religiosa, social ni política.
Compromiso con la verdad	<p>Capacidad de diálogo para incorporar los aportes de las distintas disciplinas en su construcción.</p> <p>Honestidad para declarar los límites de la verdad alcanzada.</p> <p>Prudencia para no hacer de la verdad un mandato que pone en riesgo la dignidad humana.</p>
Integridad	Coherencia con sus principios y valores, tanto en sus declaraciones como en sus acciones, siendo rectas, transparentes y honestas.
Excelencia	Expresión de calidad o bondad superior que distingue y hace objeto de especial aprecio al quehacer de su persona.
Interdependencia e interdisciplinariedad	<p>Reconoce la complejidad de los problemas de la sociedad, abordándolos desde la mayor cantidad de puntos de vista posibles.</p> <p>Genera espacios para que cada uno aporte desde la profundidad de su disciplina</p> <p>Integra las perspectivas del otro, logrando intersecciones que permitan una comprensión holística de los fenómenos y soluciones que contemplan las distintas dimensiones del problema.</p>

2.3.1 Criterios de clasificación de los indicadores a medir.

Como resultado de la consulta frente a la propuesta, identifiqué un número de identificadores claves. Primero, deseché como indicadores aquellos que no corresponden a conductas, como es el caso de la dignidad y libertad, en cuanto éstas, son condiciones antropológicas de la persona humana que la hacen ser un sujeto moral, y por ello son parte de la fundamentación antropológica y ética del constructo teórico del instrumento. El indicador de liderazgo, al no ser un indicador propio de la responsabilidad social, en cuanto que es una actitud presente en diversas actividades humanas, sean correctas o incorrectas fue desechado para incluirlo en la medición. Por otra parte, la excelencia fue descartada como indicador, ya que es la finalidad u objetivo que se persigue lograr dentro un sistema de gestión de calidad institucional de una universidad.

Una vez aplicada la primera clasificación quedaron como indicadores a medir:

1. Autonomía
2. Responsabilidad
3. Racionalidad
4. Justicia
5. Inclusión
6. Libertad
7. Conciencia Crítica
8. Ciudadanía democracia y participación
9. Sociabilidad y solidaridad para la convivencia
10. Bien común y Equidad Social
11. Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente
12. Aceptación y Aprecio de la diversidad
13. Compromiso con la verdad
14. Integridad
15. Interdependencia e interdisciplinariedad.

Del listado de los quince indicadores restantes y de acuerdo a los descriptores de cada uno, presentes en la tabla anterior, hice una clasificación, buscando cuáles podían ser

considerados indicadores claves, ya que por su amplitud gnoseológica podrían subsumir a otros.

Indicadores Claves:

1. Ciudadanía, Democracia y Participación.

Este indicador subsume a los de Sociabilidad y solidaridad para la convivencia, responsabilidad, autonomía y justicia, ya que estos están dentro de la defensa de los derechos humanos y de las obligaciones que adquiere por ser parte de una comunidad.

2. Bien común y Equidad Social.

Este indicador subsume al de Aceptación y Aprecio de la Diversidad, Inclusión social, Justicia y Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente. Todos estos indicadores son condición necesaria para lograr el Bien común y la Equidad Social.

3. Compromiso con la Verdad.

Subsume a los de autonomía, rigor, racionalidad, conciencia crítica, integridad e interdependencia e interdisciplinariedad.

2.3.2 Marco conceptual para el diseño del instrumento de medición de conductas socialmente responsables en estudiantes de Educación superior.

Para diseñar el instrumento de evaluación he recurrido a un marco conceptual que permita dar consistencia teórica al mismo. Por ello, cada grupo de indicadores claves se vinculó con alguna de las dimensiones de la formación ética y ciudadana de los educandos del sistema de educación superior, planteados por Miquel Martínez (2008), quien expone que una educación terciaria de calidad pasa por la formación ética y ciudadana de los estudiantes.

Si consideramos que la formación ética y ciudadana de los universitarios es un factor de calidad de la educación, hay que reparar que ésta se da en tres dimensiones: la formación deontológica, formación ciudadana y cívica, formación humana, personal y social (Miquel

Martínez 2008).Sin embargo, los modelos de gestión que miden la calidad de las universidades no contemplan la medición de estas dimensiones, por lo que no sabemos cuál es el impacto de estudiantes y egresados dentro de sus comunidades y es por esto que al no tener un instrumento que permita dar cuenta a la sociedad de la calidad humana de los profesionales que los centros de educación superior están formando no se cumple a cabalidad con la pertinencia de la educación superior, quedando la calidad solo circunscrita a factores de medición cuantitativos que son incapaces de dar cuenta del real impacto de la educación superior en la sociedad.

Para cubrir cada área formativa es necesario que el instrumento de medición tenga una relación clara entre los indicadores que va a medir y las dimensiones que son impactadas. De esta forma los resultados obtenidos de la aplicación permitirán corregir adecuadamente la dimensión formativa más débil por medio de acciones idóneas para cada caso particular.

2.3.3 Relación de los indicadores de formación socialmente responsables con las dimensiones de formación ética y ciudadana.

- **Formación Deontológica** se relaciona con el Bien común y equidad social, puesto que el ejercicio de la profesión desde el punto de vista ético, implica velar por el Bien común y la Equidad Social.
- **Formación ciudadana y cívica** se relaciona con ciudadanía democracia y participación. Toda persona pertenece a una sociedad y ejerce su profesión en relación con otros, pero además cumple roles que van más allá de las responsabilidades laborales, tiene responsabilidades como ciudadano, como miembro activo de una comunidad.
- **Formación humana**, personal y social con compromiso con la verdad, ya que el rigor, la conciencia crítica, la integridad, la autonomía y la interdependencia e interdisciplinariedad, son fundamentales para la construcción del yo personal y

social. La persona no solo es un ser para otros, tiene una intimidad que se expresa en su autorrealización, en la posesión de principios y valores, fundamentales para construir su identidad moral.

Cada una de estas dimensiones formativas, con sus respectivos indicadores, representan una parte de la construcción de la personalidad moral de un sujeto. Para explicarlo, recojo el trabajo de los académicos del grupo de investigación en educación moral de la universidad de Barcelona (GREM), quienes han definido tres dimensiones de la personalidad moral: La convivencialidad, la reflexión socio moral y la construcción del yo. (Tey, Vilà Baño & Martínez, 2013).

Entendemos por convivencialidad a la capacidad de una persona para compartir un espacio con otras personas diferentes, engloba habilidades sociales, empatía y la transformación del entorno. Implica aprender a convivir y aprender a convivir con los conflictos. Es por esto, que he escogido esta dimensión de la personalidad moral para representar la dimensión formativa deontológica.

La reflexión socio moral se entiende como la dimensión de la personalidad que se funda en la importancia de una reflexión, entendida como el proceso mental a partir del cual las personas son capaces de captar la realidad, analizarla y darle un sentido tanto individual, como colectivo para desencadenar en una acción específica. En esta parte de nuestra personalidad moral se encuentran arraigadas nuestras creencias, prejuicios, sentimientos, emociones propias y culturales. Por ello, la reflexión socio moral es fundamental para la dimensión formativa de ciudadanía, donde se ejerce la democracia y se vive en comunidad.

La tercera dimensión de la personalidad moral es la construcción del yo, fundamental para la dimensión humana, representa un espacio íntimo, es el lugar donde los distintos yoes, confluyen uno ideal y otro real, es el ámbito donde se toma conciencia de uno mismo, de cómo somos, y cómo nos gustaría llegar a ser.

La integración entre las dimensiones de la formación ética y ciudadana con las dimensiones de la personalidad moral nos permite tener una visión más comprensiva cuando se quieren

identificar conductas socialmente responsables, ya que estas clasificaciones ayudarán a establecer estrategias de mejora para cada indicador.

No basta con tener un número de indicadores identificados, si no podemos identificar la real dimensión de cada uno, entendiendo que la medición de ellos obedece a una intención de mejora que a su vez busca un impacto determinado en la sociedad. No sirve de nada en un modelo de calidad universitaria llenarse de mediciones inconducentes o que sólo se realizan para completar una lista dentro de muchos formularios que sirven como evidencias para lograr certificaciones.

Medir el impacto social de los estudiantes o egresados de una institución de educación superior tiene como una de sus finalidades mejorar las estrategias formativas que permitan el desarrollo integral de los estudiantes, como personas, trabajadores y ciudadanos. Es por ello, que poder identificar cada indicador con la parte específica de la personalidad moral a la que pertenece esa conducta, permite saber qué estrategias son necesarias para abordarlas, de igual forma que conocer la dimensión formativa, nos da luces para escoger la metodología de enseñanza que nos permitirá desarrollar esa competencia en los estudiantes.

2.4 Marco metodológico del diseño del instrumento de evaluación de conductas socialmente responsables en un modelo de gestión de la calidad universitaria.

El instrumento de evaluación de conductas socialmente responsables se concibió con la idea de que pueda ser integrado al sistema de gestión de calidad interna de las instituciones de educación superior, con la finalidad de poder tomar medidas y planificar acciones en la mejora formativa de los educandos y así impactar directamente en la calidad de la enseñanza de la educación superior.

La metodología de evaluación del instrumento es la de cuestionarios que se diseñaron inspirados en el modelo EFQM (*European Foundation for Quality Management*) con el objeto de que el instrumento pueda integrarse dentro de la gestión de calidad del centro educativo. Las instituciones de educación superior europeas han adoptado el modelo EFQM para acreditar la calidad de sus procesos y productos, en Latinoamérica, el modelo fue adaptado por RIACES. (Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación superior), por lo que el uso de esta metodología se hace pertinente y conveniente, ya el modelo de cuestionario es conocido por la mayoría de las organizaciones y nos permite una mejor socialización dentro del grupo al que se aplica, al seguir las mismas lógicas de los otros cuestionarios que se utilizan dentro de la evaluación interna de los procesos de gestión de la calidad institucional, lo que permite que las organizaciones no introduzcan nuevos instrumentos y así, no incurran en mayores costos de aplicación, desde lo económico a lo humano, pues implicaría nuevas capacitaciones a los equipos encuestadores y a los encuestados.

2.4.1 La metodología EFQM.

El modelo EFQM, nace en 1992 con la creación de la Fundación Europea para la Excelencia, quien tiene la misión de ayudar a las organizaciones de cualquier tipo, tamaño y sector a conocerse mejor a sí mismas y por consecuencia mejorar su funcionamiento. El modelo EFQM es una herramienta práctica que puede ser utilizada de diferentes formas, como una guía de autoevaluación interna, como una herramienta de aprendizaje con otras

organizaciones (benchmarking), para medir la excelencia institucional y optar a reconocimientos externos en esa área, como un sistema de gestión o como base para utilizar un lenguaje común dentro de la organización.

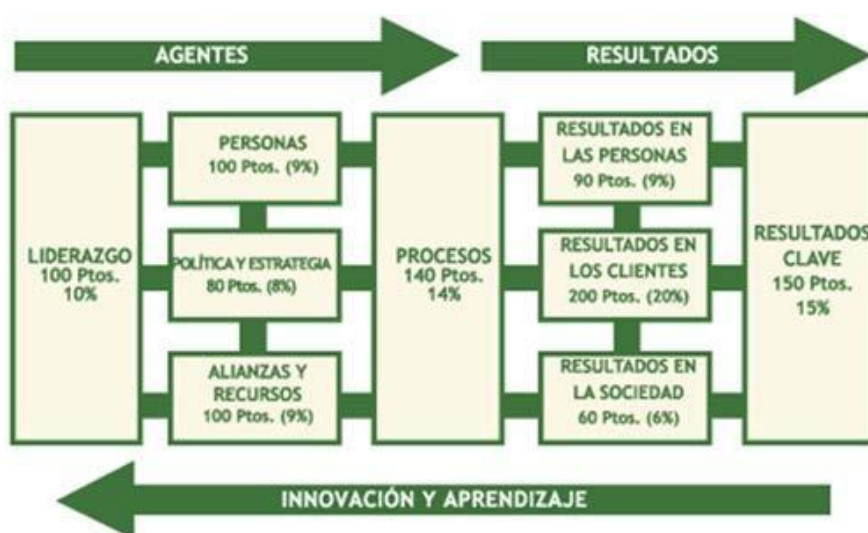
Para entender qué es el modelo EFQM debe quedar claro que no es una norma, no tiene un carácter prescriptivo, ya que se ajusta a las necesidades de cada organización, respeta su cultura, características y experiencias de sus miembros. El modelo tiene 9 criterios de excelencia, los que se adaptan a los centros educativos:

1. Liderazgo. Compromiso visible de los directivos en la creación de valores de calidad.
2. Política y estrategia. La organización que se evalúa implementa su misión y visión a través de una estrategia apoyada por las políticas, planes, objetivos y procesos.
3. Personas. Gestión, desarrollo y potenciación de las personas de la organización, con el objetivo de dar soporte a la política y estrategia y a su mejora constante.
4. Alianzas y recursos. Planificación y gestión de los recursos que permitan cumplir la Misión y Visión de la IES
5. Procesos. Diseño, gestión y mejora de los procesos administrativos y académicos.
6. Resultados en los clientes. Grado de satisfacción de estudiantes y otros públicos que solicitan servicios a la IES. (ongs, empresas, organismos estatales)
7. Resultados en el personal. Relaciones humanas al interior de la organización, grado de satisfacción de las expectativas de los colaboradores (profesores y personal de administración y servicio)
8. Resultados en la sociedad. Responsabilidad social, impactos en la sociedad y medio ambiente. (Relación con sus distintos grupos de interés)
9. Resultados clave. Logros organizacionales más significativos.

Los primeros cinco criterios abordan principalmente temas de gestión y se agrupan en agentes facilitadores que incluye los tipos de liderazgo dentro de la organización, las políticas, estrategias, las personas dentro de la organización (colaboradores), los recursos y los procesos.

Los cuatro siguientes son criterios de resultados y buscan el cumplimiento de los objetivos, se orientan a dar cuenta de los resultados de la gestión. Estos criterios de resultado son considerados criterios de percepción porque corresponden a las percepciones que tienen los clientes, las personas y la sociedad en general sobre la organización, es decir abarcan los distintos grupos de interés de la organización.

MODELO CALIDAD TOTAL EFQM



La implementación del EFQM se basa en un esquema lógico del Ciclo de Mejora Continua PDCA, conocido, también como Círculo de Demming. Las etapas del PDCA son las siguientes:

P= Plan. Implica planificar, identificar aquello qué se quiere mejorar, buscar los objetivos que se persiguen.

D= Do (hacer) Implementar la mejora, generalmente se parte con un piloto para ver los requerimientos necesarios para implementar los cambios dentro de la organización y poder cuantificar los recursos necesarios para llevar a cabo la mejora.

C= Check (evaluar) Se implementa la mejora a toda la organización y se evalúa para hacer las correcciones necesarias para cumplir los objetivos propuestos.

A= Act (actualizar) Se estudian los resultados y si son satisfactorios se implementa la mejora de forma permanente.

Para aplicar el modelo EFQM se necesita de dos momentos, el primero se da en la fase de Planificación, es el de Formación e implica levantar, reconocer y validar los indicadores a medir, para ello es necesario contar con un número de sesiones al interior de la organización para determinar qué se quiere medir y así poder diseñar los cuestionarios REDER. Una vez logrado esto, se puede pasar a la segunda etapa de evaluación que es cuando se aplican los cuestionarios a los grupos de interés y se corresponde con la segunda y tercera fase del PDCA que es la de Hacer (Do) y la de evaluar (Check)

La elaboración de los cuestionarios REDER también obedece a una lógica de mejora y se diseñan de acuerdo a los criterios que serán evaluados. Para medir los Procesos Facilitadores, que son aquellos que apuntan a facilitar la gestión, los cuestionarios deben responder frente al enfoque, al desarrollo y a la evaluación y revisión.

- **Enfoque** es las fases de planificación, se definen objetivos, se determinan criterios y subcriterios, se definen y se desarrollan los procedimientos más adecuados para conseguirlos. El enfoque puede ser “Sólido”, si se encuentra que está justificado de forma clara y será “Integrado” cuando el enfoque sirve de apoyo a la estrategia porque se vincula con otros criterios facilitadores.
- **Desarrollo** es la aplicación del enfoque y será “Aplicado” cuando el enfoque se haya puesto en práctica en las áreas más relevantes de la organización y se llamará “Sistemático” si el enfoque se aplica de forma estructurada.
- **Evaluación y Revisión** es la extensión con que se realiza la medición y el control del enfoque, comprende las actividades de aprendizaje con las que se analizan los resultados para jerarquizar las mejoras que se pondrán en práctica. Esta fase posee tres niveles el de medición, aprendizaje y mejora. La medición es la extensión con que se realiza la evaluación, el aprendizaje se refiere a la medida en que se realizan

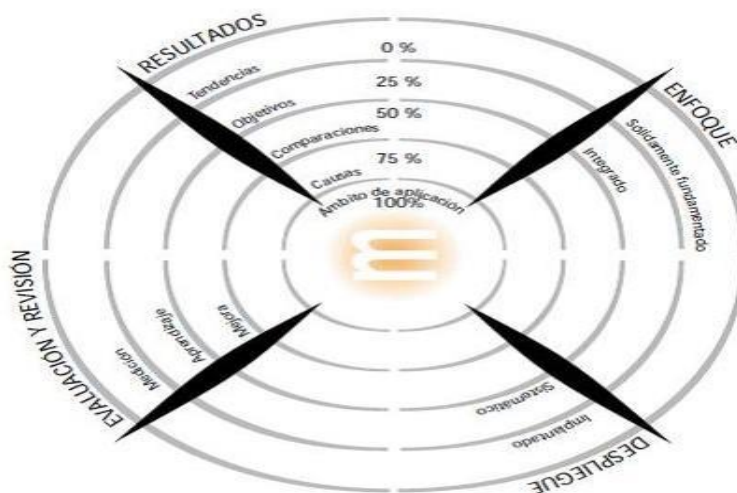
actividades de indagación y la mejora es la extensión con que se analizan y utilizan las medidas y la información recolectada.

Los criterios de Resultados que son aquellos que miden la excelencia de la organización en función a los impactos que tienen estos frente a sus grupos de interés, se miden de acuerdo a la percepción de estos y se clasifican de la siguiente forma:

- Tendencias cuando el desempeño del indicador se percibe positivamente en el tiempo.
- Objetivos, si el nivel de desempeño se corresponden con los objetivos internos puestos por la organización.
- Comparaciones, cuando los impactos se miden frente a organizaciones externas.
- Causas, se evalúa si es que los resultados son consecuencia de algún enfoque, se relacionan con los elementos facilitadores.

La segunda dimensión de la evaluación de los criterios de Resultados es el alcance que estos tienen, por ello es importante que se conozcan en toda la organización.

Modelo REDER



Medir los impactos de los estudiantes y egresados de un centro de educación superior frente a sus distintos grupos de interés, en relación a las conductas socialmente responsables frente a sus grupos de interés, pertenece dentro del modelo EFQM a los criterios de Resultados y es por esta razón que los cuestionarios serán integrados al criterio nº 8 que alude al desempeño de la IES en responsabilidad social, donde se busca conocer la percepción de la sociedad sobre el impacto que tienen los estudiantes y egresados de una institución de educación superior específica en sus distintos grupos de interés.

El criterio nº 8, conocido como el de resultados en la sociedad se divide en dos subcriterios el 8 a, que apunta a conocer la percepción de los grupos de interés de acuerdo a lo que se mide, en este caso el impacto de las conductas socialmente responsables de los estudiantes y egresados de educación superior. Este subcriterio (8.a) obedece al 25% del criterio 8 total, por lo que el criterio 8 b posee el 75% de relevancia del total del criterio de resultados en sociedad. Dentro del modelo, el criterio 8 en su conjunto, corresponde a un 6% de la puntuación general del EFQM. El puntaje máximo que puede obtener este criterio es de 60 puntos de un total de 1000 puntos que equivalen a un 100%.(ver esquema EFQM)

Los cuestionarios REDER buscan medir los indicadores previamente establecidos y validados como conductas socialmente responsables que debieran tener los estudiantes, egresados y titulados de una IES. Tarea que se lleva a cabo en la etapa de formación del proceso que corresponde a la planificación del PDCA.

Cada conducta representa un indicador que debe estar claramente explicado en el cuestionario, debe ser contextualizado y redactado como competencia (aludir a una acción concreta en un escenario concreto) para facilitar a quienes lo responden poder evidenciar la ausencia o presencia de la conducta.

El cuestionario es un instrumento intervalar que mide gradualmente la presencia de una conducta en rangos que van de 0% a 100%. Los intervalos se interpretan de la siguiente manera:

- 0% a 10% No hay evidencia de la conducta en estos últimos tres años.
- 10% a 25% Se puede evidenciar alguna conducta en estos últimos tres años.
- 25% a 50% Hay una evidencia parcial de la conducta en estos últimos tres años.
- 50% a 75% Hay evidencia clara de la conducta en estos últimos tres años.
- 75% a 100% Hay evidencia total de la conducta en estos últimos tres años.

Cada cuestionario es aplicado a un grupo de interés que es representado por al menos tres personas para que las respuestas puedan considerarse válidas, de acuerdo a las exigencias de la metodología EFQM. Preferentemente, éstas deben estar juntas al momento de la aplicación, ya que las respuestas deben ser consensuadas por los participantes, quienes deben ponerse de acuerdo al contestar. Esta metodología permite que el instrumento aumente su fiabilidad, ya que exige a los participantes objetivar su respuesta y optar por una escala del intervalo que represente lo mejor posible a la opinión del grupo. Ante la imposibilidad de juntar física o virtualmente a las personas que representan un determinado grupo de interés, quien aplica el instrumento deberá de acuerdo a las evidencias aportadas por cada persona encontrar el intervalo más representativo de las respuestas entregadas por cada individuo.

La forma en que los cuestionarios se aplican, variará de acuerdo al tipo de organización y de acuerdo a los recursos que se disponen. En el caso de organizaciones muy grandes, donde los grupos de interés conforman un grupo considerable de personas, es la institución la que selecciona un grupo, generalmente son personas que trabajan en los departamentos de calidad, quienes lideran los procesos de mejora continua. Son estos líderes los que a su vez seleccionan para cada grupo de interés un encargado al que se capacita para que aplique el instrumento y recoja las evidencias que después entregará a los encargados de calidad interna. Sin embargo, en las organizaciones medianas o pequeñas, son los mismos encargados de calidad quienes aplican el instrumento y recogen las evidencias.

Modelo de hoja REDER de Agentes Facilitadores

Elementos	Valoración	0%										25%					50%					75%					100%				
Atributos																															
Enfoque	Solidamente fundamentado: • El enfoque tiene una lógica clara. • Existen procesos bien definidos y desarrollados. • El enfoque se centra en las necesidades de los grupos de interés.	Sin evidencia o anecdótica										Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia clara					Evidencia total				
	Integrado: • El enfoque apoya la Política y Estrategia. • El enfoque está vinculado a otros enfoques, según sea apropiado.	Sin evidencia o anecdótica										Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia clara					Evidencia total				
	Total			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100							
Elementos	Valoración	0%										25%					50%					75%					100%				
Despliegue	Implantado: • El enfoque está implantado.	Sin evidencia o anecdótica										Implantado aproximadamente en 1/4 de las áreas relevantes					Implantado aproximadamente en 1/2 de las áreas relevantes					Implantado aproximadamente en 3/4 de las áreas relevantes					Implantado en todas las áreas relevantes				
	Sistemático: • El enfoque está desplegado de manera estructurada	Sin evidencia o anecdótica										Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia clara					Evidencia total				
	Total			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100							
Elementos	Valoración	0%										25%					50%					75%					100%				
Evaluación y Revisión	Medición: • Se mide regularmente la efectividad del enfoque; el despliegue se lleva a cabo.	Sin evidencia o anecdótica										Implantado aproximadamente en 1/4 de las áreas relevantes					Implantado aproximadamente en 1/2 de las áreas relevantes					Implantado aproximadamente en 3/4 de las áreas relevantes					Implantado aproximadamente en 3/4 de las áreas relevantes				
	Aprendizaje: • Las actividades de aprendizaje se utilizan para identificar y compartir mejores prácticas y oportunidades de mejora.	Sin evidencia o anecdótica										Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia clara					Evidencia total				
	Mejora: • El resultado de las mediciones y del aprendizaje se analiza y utiliza para identificar, establecer prioridades, planificar e implantar mejoras	Sin evidencia o anecdótica										Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia clara					Evidencia total				
Total			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100								
Valoración total			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100								

Cuadro REDER. Agentes Facilitadores

Modelo de hoja REDER de Resultados

Elementos	Valoración	0%	25%	50%	75%	100%
Resultados	Tendencias: • Las tendencias son positivas y/o el rendimiento es bueno y sostenido.	Sin resultados o con información anecdótica	Tendencias positivas y/o rendimiento satisfactorio en algunos resultados	Tendencias positivas y/o buen rendimiento sostenido, en muchos resultados y al menos en los últimos 3 años	Tendencias positivas fuertes y/o excelente rendimiento sostenido, en la mayoría de los resultados y al menos en los últimos 3 años	Tendencias positivas fuertes y/o excelente rendimiento sostenido, en todas las áreas y al menos en los últimos 5 años
	Objetivos: • Los objetivos se alcanzan. • Los objetivos son apropiados.	Sin resultados o con información anecdótica	Favorables y apropiados en algunas áreas	Favorables y apropiados en muchas áreas	Favorables y apropiados en muchas áreas	Excelentes y apropiados en la mayoría de las áreas
	Comparaciones: • Se realizan comparaciones con organizaciones externas y los resultados son buenos comparados con las medias del sector o con el reconocido como «el mejor».	Sin resultados o con información anecdótica	Existen comparaciones en algunas áreas	Comparaciones favorables en algunas áreas	Comparaciones favorables en muchas áreas	Comparaciones excelentes en la mayoría de las áreas y es «El mejor» en muchas áreas
	Causas: • Los resultados son consecuencia del enfoque.	Sin resultados o con información anecdótica	Algunos resultados son consecuencia del enfoque	Muchos resultados son consecuencia del enfoque	La mayoría de los resultados son consecuencia del enfoque	Todos los resultados son consecuencia del enfoque. La organización mantendrá la posición de líder
Total		0 5 10	15 20 25 30 35	40 45 50 55 60	65 70 75 80 85	90 95 100

Cuadro REDER. Resultados

Elementos	Valoración	0%	25%	50%	75%	100%
	Ámbito de aplicación: Los resultados abarcan las áreas relevantes.	Sin resultados o con información anecdótica	Se abarcan algunas áreas relevantes	Se abarcan muchas áreas relevantes	Se abarcan la mayoría de las áreas relevantes	Se abarcan todas las áreas relevantes
	Total	0 5 10	15 20 25 30 35	40 45 50 55 60	65 70 75 80 85	90 95 100

Subtotal de todos		0 5 10	15 20 25 30 35	40 45 50 55 60	65 70 75 80 85	90 95 100
-------------------	--	--------	----------------	----------------	----------------	-----------

La validez del modelo EFQM descansa en la rigurosidad con que se levanta la información de base. Por ello la aplicación del modelo implica un periodo de formación que corresponde al levantamiento de indicadores y luego una fase de evaluación que se lleva a cabo con la aplicación de los cuestionarios con sus grupo de interés.

2.5 Ámbito de aplicación de los cuestionarios. La identificación de las partes interesadas del estudiante universitario.

El objeto de estudio de esta investigación son los estudiantes y egresados de la educación superior, para identificar a las partes interesadas (*stakeholders*), es decir, todas las personas que se ven afectadas por el quehacer de estudiantes y egresados de las instituciones de educación superior, debemos discriminar en aquellos grupos de interés donde el estudiante impacta con sus acciones:

1. Los órganos de gobierno y estructuras de poder de la universidad (rectoría, vicerrectorías, facultades, departamentos)
2. Personal docente Investigador: profesores y ayudantes.
3. Estudiantes: compañeros, asociaciones, otros estudiantes.
4. Personal de administración y servicios: secretarías académicas, personal administrativo académico, auxiliares, porteros.
5. Personal de servicios propios: personal de biblioteca.
6. Servicios externos de la universidad (restaurante, cafetería, servicios de mantención, guardias de seguridad, chofer bus de acercamiento)
7. Mercado del trabajo: centros de práctica y empleadores.
8. Comunidad: ongs, vecinos, clubes deportivos, etc.

Dentro de una autoevaluación institucional, se deberá evaluar el nivel de logro de los indicadores socialmente responsables que le interese a cada centro de estudios medir, aplicando un cuestionario a los grupos de interés, previamente seleccionados. Los cuestionarios poseen la misma fundamentación teórica, estructura lógica y metodológica, adaptando el contenido según el impacto que busca medirse.

2.5.1 Adaptación de los cuestionarios REDER para la evaluación de conductas socialmente responsables en estudiantes de educación superior.

El diseño del instrumento de evaluación se sustenta en un modelo de cuestionario de elaboración propia, inspirado en el modelo de la hoja REDER para resultados, dentro del criterio nº 8, que representa el impacto en la sociedad para el modelo EFQM. Se entiende el criterio de resultado, como aquel que mide la excelencia y el ámbito de aplicación de lo que la organización aporta de valor en sus grupos de interés. Estos logros se miden en función a la percepción de los diferentes grupos de interés y de los objetivos institucionales.

Los cuestionarios se elaboraron sobre una matriz conceptual que se basa en el trabajo de los investigadores del GREM de la universidad de Barcelona, puesto que cada indicador a medir se clasificó dentro de una de las dimensiones formativas del aprendizaje ético y ciudadano (Martínez,2008), dimensión deontológica, dimensión ciudadana y cívica y dimensión humana. Para la interpretación de los datos y propuestas de mejora, se desarrolló una matriz que se ajusta a las dimensiones de la personalidad moral (Tey, Vila Baños & Martínez, 2014) ya que esto nos permite proponer acciones concretas que orienten a la mejora del indicador consultado.

Los cuestionarios contemplan que cada grupo de interés esté identificado. Cada cuestionario se acompaña de una hoja para recoger evidencias y una hoja de respuesta que incluye las firmas de quienes participaron en la consulta. A continuación, se muestra la adaptación de los cuestionarios REDER para medir conductas socialmente responsables en estudiantes de educación superior.

2.5.2 Cuestionarios para aplicar a los grupos de interés de los estudiantes de educación terciaria.

Cuestionario de percepción de conductas socialmente responsables en estudiantes de educación superior

INSTRUCCIONES

1. Marque con una X al lado del cuadro que representan.

Alumno	
Profesor	
Administrativo	
Guardia-portero	
Personal de aseo	

Personal de cafetería	
Personal de biblioteca	
Personal de casino	
Otro	

2. Escriba en la hoja de registro de firmas, el nombre y Rut de cada una de las personas que participa en responder el cuestionario y pídale que firmen.
3. Lea en voz alta y de forma clara el cuestionario a quienes son consultados. Busque un consenso objetivo en la elección del casillero de porcentaje y anote las evidencias que da el grupo en el apartado evidencias.

Dimensión: Formación ciudadana y cívica.

Indicador : Ciudadanía, democracia y participación

Descriptor: El estudiante o egresado es consciente de los derechos y obligaciones que posee por el solo hecho de pertenecer a una comunidad.

(Comunidad: grupo de personas con las que se interactúa por ejemplo: familia, amigos, compañeros, personal de administración y servicio, profesores, vecinos, personal del bar, etc.)

Sugerencias

- a) Hablan de temas de política contingente.
- b) Participa dentro de sus comunidades (universidad, juntas de vecinos, ONG)
- c) Participan de movimientos políticos o sociales
- d) Se interesan por los problemas de otras personas
- e) Valoran el trabajo de las personas con quien interactúan

1.b) Los estudiantes o egresados participan dentro de sus comunidades (actividades, reuniones, asambleas académicas y extra académicas que se gesten o propicien desde DUOC.UC.)

Escala																						
Sin evidencia					Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia Clara					Evidencia Total		
Solo vienen a estudiar a la universidad no participa de actividades extracurriculares y rara vez viene a las reuniones que organiza el centro de estudios					Han venido al menos una vez alguna asamblea o reunión de estudiantes					Vienen cuando los convoca el centro de estudios algunas veces a las asambleas de estudiantes					Participan de todas las reuniones a las que se convoca a los estudiantes.					Participan y organizan reuniones y asambleas para distintas actividades dentro de la universidad y asiste a todas las citaciones del centro de estudios		
	0	5	10		15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100

Dimensión: Formación ciudadana y cívica.

Indicador : Responsabilidad

Descriptor: El estudiante o egresado está dispuesto a dar cuenta de sus actos y asumir las consecuencias que se deriven de ellos.

Sugerencias

- a) Cumplen con sus deberes estudiantiles(entrega de trabajos y tareas de forma oportuna)
- b) Cuida de los recursos físicos que se le asignan (muebles, libros, recursos tecnológicos, etc.)
- c) Asiste a clases
- d) Es puntual para llegar a clases o el trabajo

2. a) Cumple con sus deberes estudiantiles

Escalas																								
Sin evidencia					Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia Clara					Evidencia Total				
Los estudiantes no cumplen con los plazos de entrega de sus deberes					Los estudiantes rara vez cumplen con los plazos de entrega de sus trabajos y no justifican los atrasos.					Los estudiantes se atrasan en la entrega de los trabajos pero responden con las entregas y piden disculpas por el atraso.					Los estudiantes entregan tiempo sus trabajos pero no son prolijos con los aspectos formales.					Los estudiantes entregan a tiempo los trabajos y cumplen con todos los aspectos formales.				
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		

Dimensión: Formación ciudadana y cívica.
Indicador : Autonomía

Descriptor: El estudiante o egresado es apto para tomar decisiones y actuar en consecuencia. Se entiende que una persona es apta cuando está capacitada para algo.

Sugerencias

- Los estudiantes o egresados actúan de acuerdo a sus principios sin dejarse influenciar por el entorno.
- Los estudiantes y egresados tienen una opinión propia que defienden con argumentos y actos concretos.(ej.: promueven causas animalistas y recolectan fondos para éstas)

3. a) Los estudiantes o egresados actúan de acuerdo a lo que expresan verbalmente (ej.: dicen ser inclusivos y efectivamente lo son)

Escalas																							
Sin evidencia					Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia Clara					Evidencia Total			
Los estudiantes no son coherentes respecto de lo que dicen con lo que hacen, son altamente influenciables.					Los estudiantes o egresados sólo defienden sus posturas cuando se encuentran en lugares cómodos o están con su amigos en discusiones íntimas					Los estudiantes y egresados, toman sus decisiones y defienden sus puntos de vista cuando se sienten, directamente, amenazados por el entorno.					Los estudiantes y egresados, toman sus decisiones y defienden su puntos de vista , los que rigen su actuar					Los estudiantes y egresados, siempre actúan de acuerdo a sus principios y los defienden enérgicamente, aunque eso implique actuar contra la corriente.			
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	

Dimensión: Formación ciudadana y cívica.

Indicador : Sociabilidad y solidaridad para la convivencia

Descriptor: Los estudiantes o egresados responden a las obligaciones que suponen la convivencia mutua y realizan actos en los que se asume gratuitamente las necesidades de otros como una práctica solidaria.

Sugerencias

- a) Ayudan desinteresadamente a personas con los que no poseen ningún tipo de vínculos (asiste a misiones solidarias, participa de instancias de recolección de ayuda en catástrofes naturales o de otro tipo)
- b) Ayudan desinteresadamente a personas con las que tienen algún tipo de vínculo (compañeros, personal de administración o servicios, profesores, etc.)

4. a) Ayudan desinteresadamente a personas con los que no poseen ningún tipo de vínculos (asiste a misiones solidarias, participa de instancias de recolección de ayuda en catástrofes naturales o de otro tipo)

Escala																							
Sin evidencia					Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia Clara					Evidencia Total			
Los estudiantes o egresados no participan de ninguna instancia que implique ayudar a otras personas.					Los estudiantes o egresados rara vez participan de instancias solidarias. Sólo cuando están altamente motivados					Los estudiantes generalmente participan de instancias solidarias					Los estudiantes siempre participan de instancias solidarias					Los estudiantes o egresados siempre participan de instancias solidarios con mucho entusiasmo.			
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	

Dimensión: Formación Deontológica.
Indicador : Bien común y equidad social

Descriptor: El estudiante promueve y persigue un conjunto de condiciones materiales, socioculturales y espirituales que permitan una existencia digna y mejor calidad de vida para él y su comunidad, en el contexto de fortalecer la igualdad de oportunidades para satisfacer las necesidades y desarrollar las capacidades de personas y grupos.

Existencia digna y mejor calidad de vida, implica velar por el respeto de los derechos humanos y procurar que cada persona reciba aquello que necesita para lograr su bien estar social, psicológico, físico y espiritual.

Igualdad de oportunidades implica que todas las personas puedan acceder de igual manera a los bienes aquello que necesita para lograr su bien estar social, psicológico, físico y espiritual.

Sugerencias:

- a) Toma decisiones considerando las opiniones y el bienestar de las otras personas.
- a) Es capaz de privarse de ciertas conductas en pro de otras personas (ejemplo: ceder el asiento a una compañera embarazada)
- b) Es generoso con sus conocimientos y los pone a disposición de los demás en pro del bien común.

1. a) Toma decisiones considerando las opiniones y el bienestar de las otras personas.

Escala																							
Sin evidencia					Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia Clara					Evidencia Total			
Toman decisiones de forma impulsiva, de acuerdo a lo que sienten o piensan en el momento.					Toman las decisiones de forma consciente pero prevalecen los intereses y opiniones personales.					Toman las decisiones buscando el bien mayor pero actúan sin considerar las opiniones de los otros.					Toman decisiones consultando la opinión de las otras personas y buscan en la mayoría de los casos (no todos) el bien común.					Toman las decisiones considerando siempre el pro y los contras de la acción, donde prevalece el bien común y el consenso.			
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	

Dimensión: Formación Deontológica.**Indicador: Inclusión, aceptación y aprecio por la diversidad.**

Descriptor: Los estudiantes o egresados son capaces de incluir en su ámbito de responsabilidad a todas las personas dentro de sus elecciones y actuaciones, en especial aquellas que tienen menor capacidad para hacer valer sus intereses, valorando y respetando a los otros con el fin de integrarlo socialmente sin discriminación alguna.

Sugerencias

- a) Valoran y respetan a las minorías sociales
- b) Valoran y respetan a las personas que piensan distintos a ellos
- c) Valoran y respetan a las personas que profesan alguna religión

2.a) Respeto por las minorías sociales (personas que no tienen igual representatividad que el resto de la comunidad como lo es la comunidad gay, los inmigrantes, comunidades indígenas, personas con necesidades especiales u otros de acuerdo a su contexto específico).

Escalas																								
Sin evidencia					Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia Clara					Evidencia Total				
Son indiferentes frente a compañeros que pertenecen algún grupo de representación minoritaria en la universidad					Rara vez conversan o participan de alguna actividad con compañeros que represente algún grupo de las minorías sociales (Comunidad gay, inmigrantes, personas con necesidades especiales, estudiantes mayores, etc.)					Participan con personas representantes de las minorías si es solicitado por una tercera personas (profesor, compañero, PAS u otro)					Participan e integran a sus grupos de trabajo a todo tipo de alumno sin discriminar a ninguna persona independiente de su condición social, genero, etnia, discapacidad o religión)					Participan en diversas actividades dentro de la universidad, integran sus grupos de trabajo y generan lazos de amistad con todo tipo de alumno sin discriminar a ninguna persona independiente de su condición social, genero, etnia, discapacidad o religión)				
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		

Dimensión: Formación deontológica.**Indicador 3: Desarrollo sostenible y medio ambiente.**

Descriptor: Intervención consciente y deliberada para dar soluciones válidas al problema de la depredación de la naturaleza y promueve iniciativas de protección de los procesos que preservan la vida. Naturaleza es el hábitat propio de los seres humanos que se compone del aire, agua, suelos, flora, fauna y seres humanos.

Sugerencias

- a) Tiene un actuar respetuoso con el medio ambiente (recicla sus desperdicios, cuida del agua potable y de la emisión de gases invernadero)
- b) Promueve y participa en instancias educativas sobre temas medioambientales.
- c) Cuida de la flora y la fauna de su entorno y de los entornos que visita(hace fuego solo en lugares habilitados, no destruye las plantas ni los árboles, protege a los animales (no los daña, ni estresa)
- d) Busca soluciones desde su área de conocimiento para resolver problemática medioambientales.(inventa o adapta inventos de otros para resolver un problema medio ambiental específico)

3. a) Tiene un actuar respetuoso con el medioambiente.

Escalas																							
Sin evidencia			Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia Clara					Evidencia Total					
Los desperdicios no se depositan en basureros, en el lugar. Por ejemplo: en las mesas del bar (cafetería) o restaurante, en los espacios comunes, en el medio de transporten en las aulas , etc.			Los desperdicios son depositados en basureros generales, no se recicla, ni se quedan tiran basuras al suelo					Los desperdicios son algunas veces depositados en basureros para reciclaje, siempre que estén en la cercanía, caso contrario se depositan en basureros generales.					Los desperdicios se depositan siempre en basureros para reciclaje					Los desperdicios se depositan siempre en basureros para reciclaje pero además instan a otros compañeros para que también lo hagan y recogen desperdicios ajenos los que depositan en los basureros de reciclaje.					
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	

Dimensión: Formación humana.**Indicador: Compromiso con la verdad**

Descriptor: Capacidad de dialogar con otras disciplinas que aporten una mayor comprensión de los fenómenos, ser honestos con los límites del conocimiento alcanzado y prudentes para no hacer de la verdad un mandato.

Fenómenos: la forma en que se nos presenta la realidad por medio de la observación.

Prudencia: Virtud de discernir lo adecuado para cada caso de acuerdo a la persona y su contexto.

Sugerencias

- a) Los estudiantes o egresados consultan diversas fuentes para la construcción de su conocimiento (integran diferentes escuelas de pensamientos que les permitan una visión más completa de la realidad que estudian)
- b) Los estudiantes o egresados consultan fuentes fidedignas para construir su conocimiento(se apoyan de material académico u otro avalado por expertos)
- c) Los estudiantes o egresados citan siempre sus fuentes y reconocen la autoría de ellas.

1. a) Los estudiantes o egresados consultan diversas fuentes para la construcción de su conocimiento (integran diferentes escuelas de pensamientos que les permitan una visión más completa de la realidad que estudia)

Escala																								
Sin evidencia					Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia Clara					Evidencia Total				
No se consultan diversas fuentes solo se basan en el conocimiento entregado por el profesor en el aula, él que no se contrasta ni se cuestiona.					Consultan sitios disponibles en la web, no académicos, de fuentes poco confiables, como Wikipedia.					Consultan sitios disponibles en la web, no académicos, de fuentes poco confiables, como Wikipedia. Además, consultan cierta bibliografía que se acomoda a sus creencias personales, dejando de lado autores que se consideran contrarios a su ideología o religión.					Consultan fuentes confiables disponibles en la web, sitios, blog, revistas, (etc.). Además, consultan bibliografía disponible de diversas escuelas de pensamiento o grupos de investigación.					Consultan fuentes confiables disponibles en la web, sitios, blog, revistas, (etc.). Además, consultan bibliografía disponible de diversas escuelas de pensamiento o grupos de investigación y debate sobre sus conocimientos con compañeros, profesores y otros expertos.				
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		

Dimensión: Formación humana
Indicador: Conciencia crítica

Descriptor: Los estudiantes o egresados demuestran tener claridad en el por qué y para qué saber.

Sugerencias

- a) Los estudiantes o egresados son capaces de explicar sus perfiles de egreso
- b) Los estudiantes o egresados son capaces de aplicar los contenidos de las asignaturas estudiadas en DUOC.UC.
- c) Los estudiantes o egresados son capaces de escoger capacitaciones que mejoren su perfil laboral

2 b.) Los estudiantes o egresados son capaces de aplicar los contenidos de las asignaturas estudiadas en DUOC.UC.

Escalas																							
Sin evidencia					Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia Clara					Evidencia Total			
Los estudiantes o egresados no aplican sus conocimientos para resolver problemas o enfrentar desafíos profesionales o personales.					Los estudiantes o egresados rara vez demuestran que son capaces de aplicar SUS conocimientos para enfrentar desafíos o problemas.					Los estudiantes o egresados aplican los conocimientos adquiridos, aunque no siempre de forma exitosa ara la resolución de problemas o desafíos.					Los estudiantes o egresados aplican correctamente los conocimientos adquiridos para resolver problemas y enfrentar desafíos.					Los estudiantes o egresados aplican correctamente los conocimientos adquiridos para resolver problemas y enfrentar desafíos, destacándose en sus grupos de trabajo por generar nuevo conocimiento...			
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	

Dimensión: Formación humana.
Indicador: Integridad

Descriptor: Los estudiantes son coherentes con sus principios y valores, tanto en sus declaraciones como en sus acciones, siendo rectas, transparentes y honestas.

Sugerencias

- a.) Los estudiantes o egresados actúan de acuerdo a lo que expresan verbalmente (ej.: dicen ser inclusivos y efectivamente lo son)

3a). Los estudiantes o egresados actúan de acuerdo a lo que expresan verbalmente (ej.: dicen ser inclusivos y efectivamente lo son)

Escalas																							
Sin evidencia					Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia Clara					Evidencia Total			
Los estudiantes o egresados actúan de forma contraria a los que dicen o declaran.					Los estudiantes o egresados tienen un comportamiento impredecible ya que algunas veces actúan en contra de lo que dicen o declaran					La mayoría de las veces los estudiantes o egresados actúan de acuerdo a lo que dicen o declaran					Los estudiantes siempre actúan de acuerdo con lo que dicen o declaran					Los estudiantes son predecibles de sus dichos se puede anticipar la forma en que actúan			
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	

Dimensión: Formación humana.

Indicador 4: Interdependencia e interdisciplinariedad

Descriptor: Los estudiantes reconocen la complejidad de los problemas de la sociedad, abordándolos desde la mayor cantidad de puntos de vista posibles, generan espacios para que cada uno aporte desde su disciplina e integran las perspectivas de los otros, logrando una mayor comprensión, la que les permite encontrar la mejor solución a los distintos problemas que se ven enfrentados.

Sugerencias

- a) Los estudiantes o egresados buscan a personas de otras disciplinas para enriquecer sus trabajos.
b) Los estudiantes o egresados propician instancias de participación con personas que dominen distintos saberes con el fin de ampliar su campo de conocimiento.

4.a) Los estudiantes o egresados buscan a personas de otras disciplinas para enriquecer sus trabajos.

Escala																								
Sin evidencia					Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia Clara					Evidencia Total				
Los estudiantes o egresados no demuestran interés en conocer personas de otras áreas de conocimiento.					Los estudiantes o egresados rara vez participan de instancias donde compartan con personas de otras áreas de conocimiento y de hacerlo lo hacen obligados por una autoridad.					Los estudiantes participan voluntariamente de instancias que les permiten conocer a personas de distintas áreas de conocimiento.					Los estudiantes o egresados participan voluntariamente y valoran de forma positiva las instancias que les permiten conocer personas de distintas áreas de conocimiento.					Los estudiantes o egresados valoran de forma positiva las instancias que les permiten conocer personas de distintas áreas de conocimiento y para ello organizan y propician encuentros que les permita enriquecerse personal y profesionalmente				
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		

REGISTRO DE FIRMAS

Instrucciones: Por favor escriba nombre y apellido, número de carnet de identidad, firma e identifique su estamento (administrativo, profesor, alumno, personal externo: cafetería, centro de copiado, casino, centro de práctica, empleador, vecino)

NOMBRE	N° Carnet de Identidad	FIRMA	ESTAMENTO	FECHA

CAPÍTULO 3

PILOTAJE DEL INSTRUMENTO Y PROPUESTAS PARA ELABORAR PLANES DE MEJORA

3.1 Contexto del pilotaje del instrumento

El instrumento fue piloteado en DUOC.UC, institución de educación superior técnico profesional chilena, con más 48 años de trayectoria. Fue la primera institución privada con reconocimiento por parte del Estado chileno para impartir carreras técnico profesionales, la que obtuvo en 1974.

La misión de DUOC.UC *“Formar personas en el ámbito técnico y profesional, con una sólida base ética inspirada en los valores cristianos, capaces de actuar con éxito en el mundo laboral y comprometidos con el desarrollo de la sociedad”* y su visión es *“Ser reconocidos como la categoría en sí misma en el ámbito de la educación superior técnico profesional”*

Para llevar a cabo esta misión y visión institucional la gestión académica y administrativa se sustenta en 5 pilares fundamentales que son los valores de: la ética, el respeto, calidad, creatividad e innovación. La calidad, es un compromiso de la institución que la caracteriza desde sus inicios y le ha dado gran prestigio a nivel nacional e internacional, siendo una de las pocas instituciones de educación superior Técnica Profesional que ha logrado los mayores estándares de certificación que da la Comisión Nacional de Acreditación chilena, CNA, teniendo 7 años de acreditación para su Instituto Profesional y 6 años para el Centro de Formación Técnica, con un máximo de 7 años.

Actualmente, en DUOC.UC estudian 90.000 estudiantes repartidos sus 16 sedes, las que se distribuyen en la ciudad de Santiago, Valparaíso, Viña del Mar y Concepción. Se imparten 84 carreras distribuidas en sus 9 escuelas:

- Escuela de Administración: 15 carreras
- Escuela de Comunicaciones: 10 carreras
- Escuela de Construcción: 8 carreras
- Escuela de Informática y Comunicaciones: 8 carreras
- Escuela de Ingeniería: 10 carreras
- Recursos Naturales: 7 carreras
- Escuela de salud: 9 carreras

- Escuela de Turismo: 9 carreras

El modelo educativo de DUOC.UC se sustenta en un modelo de enseñanza aprendizaje basado en competencias con un desarrollo curricular en permanente actualización, donde el foco pedagógico se enfoca en el desarrollo integral de la persona, en el que el alumno es protagonista de su aprendizaje y docente su facilitador.

Todas las carreras que se imparten en DUOC.UC tienen un 33% de su malla curricular asignaturas de Formación General que se dividen en seis programas: Programa de Inglés, Programa de Matemática, Programa de Comunicación Oral y Escrita, Programa de Emprendimiento e Innovación, Programa de Formación Cristiana y Programa de Ética. Estos programas a su vez se dividen en los que pertenecen a la Dirección de Competencias para el Siglo XXI (Inglés, matemática, emprendimiento y comunicación oral y escrita) y los que pertenecen a la Dirección de Formación Cristiana y Ética. Cada dirección posee un Coordinador general de programa, un analista instruccional y un consejo de coordinadores de sede, quienes están a cargo de gestionarlo administrativa y académicamente de acuerdo a la realidad de cada sede.

Los programas de Formación Cristiana y Ética tienen la misión de formar valóricamente a los estudiantes y aportar la dimensión de la persona dentro de la formación técnico profesional. Esto no quiere decir que los profesores de asignaturas técnicas, propias del saber profesional no puedan o deban formar a sus estudiantes en temas valóricos, puesto que la educación en sí es valórica, ya que el profesor no cumple con ser solo un trasmisor de conocimientos, sino que es un modelo ético para sus estudiantes. Sin embargo, no todos los docentes de escuela están conscientes de ese rol, principalmente porque la mayoría no es pedagogo, pues provienen de profesiones muy distintas, desde abogados a ingenieros, pasando por actores y economistas. La formación pedagógica del docente de educación superior, generalmente, se remite a cursos de verano o capacitaciones que la institución brinda a sus docentes para mejorar la transportación didáctica de sus asignaturas. Es verdad, y hay que reconocer que la mayoría de los docentes que llevan algunos años haciendo clases, naturalmente se acercan a la Unidad de Apoyo Docente (UAP) o al Centro de Formación Docente (CFD) para mejorar su práctica docente.

Los docentes de los Programas de Formación Cristiana y Ética impactan directamente a los estudiantes por medio de las asignaturas transversales de carácter obligatorio que tienen en sus mallas. Los estudiantes tendrán una asignatura obligatoria que cursar del Programa de Formación Cristiana de una oferta de 4 asignaturas, pudiendo tomar las restantes de forma electiva, pero sin derecho a crédito, para los estudiantes del Centro de Formación Técnica y con derecho a crédito, para los estudiantes de carreras profesionales. Las asignaturas que se imparten son: El Desafío de Creer en Dios, Principios de la Fe, Iglesia y Sacramentos y Doctrina Social de la Iglesia.

El Programa de Ética tiene dos asignaturas obligatorias para las carreras del Centro de Formación Técnica, Antropología y Ética y para los estudiantes del Instituto Profesional se le suma a estas dos obligatorias, una tercera, que es Ética Profesional y dos asignaturas optativas con derecho a crédito que son Bioética, para las carreras del área de salud, y Educación Cívica que es transversal para todas las escuelas.

Además, el Programa de Ética, junto a la Dirección de personas y Pastoral, participan de un programa institucional de formación en valores llamado “Vínculos”, que busca que toda la organización trabaje una virtud mensual. De esta forma, los estudiantes las trabajan desde sus asignaturas y los funcionarios y docentes desde sus puestos de trabajo.

Ambos programas, no solo impactan académicamente desde sus asignaturas a los estudiantes, además lideran y organizan actividades extracurriculares, jornadas de reflexión y actividades de extensión académica. El Programa de Ética, cuenta con dos semanas, dentro del calendario académico, para trabajar de forma institucional temas valóricos, una es la Semana por la Vida y la Dignidad de la Persona Humana y otra es la semana de la Ética Profesional. Cada coordinador, en su sede, organiza una serie de actividades para el público interno y externo. Por su parte, el Programa de Formación Cristiana, organiza, al menos, una actividad por semestre dentro del calendario académico.

El pilotaje del instrumento de evaluación de percepción sobre las conductas socialmente responsables en estudiantes de educación superior se llevó a cabo en una de las sedes más antiguas de DUOC.UC, Padre Alonso de Ovalle. Esta sede tiene la particularidad de impartir mayormente carreras técnicas. Cuenta con dos jornadas de enseñanza, la diurna y

la vespertina, en ambas jornadas suman 6141 estudiantes y 230 profesores, de los cuales 10 son profesores del Programa de Ética y 5 del Programa de Formación Cristiana.

Los Programas de Ética y Formación Cristiana en la sede del pilotaje son gestionados académica y administrativamente por la figura de un coordinador. La mayoría de los docentes son licenciados en carreras de las ciencias sociales, en su mayoría son profesores de filosofía, también hay profesores de religión, teólogos, profesores de historia, psicopedagogos, trece con grado de magíster, un doctor en filosofía y dos doctorandos, uno en filosofía y otro en educación.

El Programa de Formación Cristiana enseña, principalmente, temáticas de la doctrina social de la Iglesia, ya que ésta apunta al fortalecimiento y desarrollo del bien común. Este es un programa académico, que no tiene por objeto evangelizar, ni adoctrinar a los estudiantes en la religión católica, sino que busca fortalecer los valores de la Iglesia en la sociedad, mostrar a los estudiantes cuáles son las creencias de la Iglesia y explicar su origen y sentido. Para llevar a cabo estos objetivos es que durante el semestre académico se trabajan temas como Sustentabilidad, a la luz de la encíclica *Laudato SÍ* del Papa Francisco, promoviendo el cuidado de *La Casa Común*, por medio de campañas de reciclaje y reutilización, las que se presentan a la comunidad en una Feria de Sustentabilidad. Además, se trabaja con las escuelas de administración La Economía del Bien común o Economía de Comunión, por medio de charlas a los estudiantes de las carreras de administración, con los estudiantes de gastronomía se trabajó el 2015 el concepto de comida sustentable y restaurantes 100K, que buscan la integración de los pequeños proveedores en la cadena de valor del restaurante y su cocina. Para el 2016, el Programa, en alianza con el departamento de Pastoral, quien gestiona los voluntariados en la sede, trabajan en una campaña para fortalecer el voluntariado en los estudiantes, con visitas nocturnas a personas que viven en la calle y charlas de distintas ongs a la luz del año de la Misericordia. Además, el Programa de Formación Cristiana en alianza con la Pastoral, organizó diálogos locales para una nueva constitución, ya que en Chile se está reformulando la carta fundamental de la Nación y para ello, se ha desarrollado una metodología de consulta ciudadana para levantar los principios de la nueva constitución. Con estos ejemplos de actividades, ya que hay otros, se muestra el impacto del programa en la formación ciudadana de los estudiantes y en los valores de

solidaridad y participación.

El Programa de Ética en la sede Padre Alonso de Ovalle, al igual que en otras sedes tienen dos semanas al año para trabajar temáticas que se abordan en las asignaturas de Ética, Ética Profesional y Antropología. Durante la primera semana de junio se celebra la Semana Por la Vida y la Dignidad Humana, generalmente se trabajan temas relacionados con los Derechos Humanos, se hacen ciclos de cine, se invitan charlistas, se hacen ferias con temáticas multiculturales con la finalidad de trabajar con los estudiantes inmigrantes en una mejor inclusión social y aumentar sus espacios de participación dentro de la comunidad. Para la semana de la Ética Profesional, se abordan distintas temáticas separadas por los intereses de cada escuela, por ejemplo, charlas entregada por líderes de opinión dentro de la industria a la que ingresaran los estudiantes una vez graduados. Además, se hace un concurso fotográfico llamado “Irresponsabilidad social Empresarial” que tiene por objetivo denunciar las malas prácticas dentro de las empresas. Ambas semanas, son muy intensas y buscan la reflexión de los estudiantes en cuanto personas y ciudadanos en un mundo globalizado. Además de estas dos semanas, los profesores del programa están permanentemente, apoyando en temas de ética profesional a los profesores de las asignaturas de las escuelas y éstos a su vez proveen de casos o experiencias para ser analizados desde la perspectiva ética en el aula. Actualmente, se lleva a cabo un plan piloto de articulación con la carrera de Administración en Marketing. Esta iniciativa surge de un profesor de la escuela de administración que dicta las asignatura de Producto y Precio, éste se contactó con un profesor de la asignatura de Ética que tenía clases con el mismo curso, un módulo antes y le expresó el interés en desarrollar en sus clases ejemplos que tuvieran una connotación de carácter ético. Ambos profesores, comenzaron a trabajar juntos, elaborando un proyecto, donde los estudiantes deben integrar las dos asignaturas, esta articulación se está documentando para ser presentada en el concurso de buenas prácticas docentes de DUOC.UC. 2016.

Debido a las características que tiene DUOC.UC, contar con un instrumento que logre evaluar la percepción de profesores, estudiantes, funcionarios, personal externo y centros de práctica en conductas socialmente responsable, permitirá poder diseñar de forma más intencionada las actividades de los dos programas, pero por sobre todo , le dará luces a los

docentes de qué acciones, actitudes y valores deben trabajar en sus asignatura para lograr que sus estudiantes, al menos algunos, se transformen en personas intachables y ciudadanos comprometidos.

Para aplicar el pilotaje del instrumento se siguió el modelo de calidad total, círculo Deming o PDCA, cumpliendo cada una de sus etapas. La primera fase de planificación fue previa a la aplicación del instrumento y se detalla a continuación, las fases siguientes, Do (hacer), fue el pilotaje, el *check*, correspondió al análisis de los resultados y la Acción a las propuestas de planes de mejora.

La Planificación, se presentó la propuesta de los indicadores recogidos en la primera etapa a los miembros de la organización, quienes de acuerdo a los intereses institucionales y dentro de un enfoque integrado, siguiendo los valores de la misión del centro de estudios y sus lineamientos estratégicos, seleccionan los indicadores abordando las tres áreas formativas. En una segunda reunión validaron los cuestionarios que serían aplicados a los grupos de interés que debieron evaluar a los estudiantes de la sede de DUOC.UC de la sede Padre Alonso de Ovalle de Santiago de Chile, objeto de estudio de este pilotaje. Los cuestionarios se elaboraron recogiendo los intereses de la dirección de cada escuela, en un trabajo conjunto con los jefes de carrera quienes validaron y luego seleccionaron los indicadores que les interesaba medir en sus estudiantes. Este trabajo se hizo en dos momentos, primero la validación de los indicadores, cada jefe de carrera fue visitado y se le entregó un formulario para responder, una vez validado los indicadores y seleccionados, se les presentó una propuesta de cuestionario que recogía los indicadores.

A continuación se encuentran los cuestionarios aplicados a los jefes de carrera que participaron en la etapa de Planificación.

Cuestionario de validación de indicadores.



Consulta Expertos

Validación de indicadores.

Los indicadores que se presentan a continuación son el producto de la investigación de una tesis doctoral que busca integrar en un modelo de gestión de calidad en educación superior que contemple la formación social de los alumnos y ex alumnos de los centros de estudios universitarios y técnico profesionales.

Estos indicadores se han levantado de una exhaustiva investigación sobre lo declarado y expresado por diversos cuerpos académicos, técnicos, gobiernos y organismos no gubernamentales como UNESCO, dentro de Iberoamérica.

Listado de indicadores con sus descriptores:

Nº	Indicador	Descriptor
1	Autonomía	Aptos para tomar decisiones y actuar en consecuencia.
2	Responsabilidad	Dispuestos a asumir sus actos y las consecuencias que se deriven de ellos.
3	Racionalidad	Capaces de procurar su propio bien y armonizar esta búsqueda con el bien de los otros.
4	Justicia	Conocedores de la legalidad y prestos a dirimir racionalmente, con objetividad e imparcialidad, las diferencias con otras personas.
5	Inclusión, aceptación y aprecio de la diversidad.	Capacidad para incluir en su ámbito de responsabilidad a todas las personas dentro de sus elecciones y actuaciones, en especial aquellas que tienen menor capacidad para hacer valer sus intereses. Capacidad de valorar y respetar al otro e integrarlo a la sociedad sin discriminación por razones de raza, sexo, edad, condición religiosa, social ni política.
6	Libertad.	Reconocerse capaz de auto-realizarse en todas las 7 dimensiones de su dignidad (personal/social)
7	Conciencia crítica	Claridad en el por qué y para qué saber.
8	Liderazgo	Capacidad de construir un futuro para el bienestar general, siendo un buen ejemplo positivo para otros.
9	Dignidad de la persona.	Considera al ser humano como un fin en sí mismo y no un medio o instrumento para un objetivo específico.
10	Ciudadanía, democracia y participación	Es consciente de los derechos y obligaciones que adquiere por el mero hecho de pertenecer a una comunidad social y/o política.

11	Sociabilidad y solidaridad para la convivencia.	<p>Responde a las obligaciones que supone la convivencia mutua.</p> <p>Realiza actos en los que se asumen gratuitamente las necesidades de los otros y, así, se practica la solidaridad como la dimensión ética y creadora de la convivencia.</p>
12	Bien común y equidad social:	<p>Promueve y persigue a un conjunto de condiciones materiales, socioculturales y espirituales que permitan a la sociedad y a quienes la integran acceder a una existencia digna y a una cada vez mejor calidad de vida.</p> <p>Promueve y persigue la Igualdad de oportunidades para satisfacer necesidades y desarrollar las capacidades de personas y grupos.</p> <p>Apoya la remoción de los obstáculos de carácter económico y social, así como los culturales y políticos, que impiden el desarrollo humano.</p>
13	Desarrollo sostenible y medio ambiente:	Intervención consciente y deliberada para dar soluciones válidas al problema de la depredación de la naturaleza y promover iniciativas que protejan los procesos que preservan la vida.
14	Compromiso con la verdad:	<p>Capacidad de diálogo para incorporar los aportes de las distintas disciplinas en su construcción.</p> <p>Honestidad para declarar los límites de la verdad alcanzada.</p> <p>Prudencia para no hacer de la verdad un mandato que pone en riesgo la dignidad humana.</p>
15	Integridad	Coherencia con sus principios y valores, tanto en sus declaraciones como en sus acciones, siendo rectas, transparentes y honestas.
16	Excelencia	Expresión de calidad o bondad superior que distingue y hace objeto de especial aprecio al quehacer de su persona.
17	Interdependencia e interdisciplinariedad	<p>Reconoce la complejidad de los problemas de la sociedad, abordándolos desde la mayor cantidad de puntos de vista posibles.</p> <p>Genera espacios para que cada uno aporte desde la profundidad de su disciplina</p> <p>Integra las perspectivas del otro, logrando intersecciones que permitan una comprensión holística de los fenómenos y soluciones que contemplan las distintas dimensiones del problema.</p>

11	Sociabilidad y solidaridad para la convivencia.	<p>Responde a las obligaciones que supone la convivencia mutua.</p> <p>Realiza actos en los que se asumen gratuitamente las necesidades de los otros y, así, se practica la solidaridad como la dimensión ética y creadora de la convivencia.</p>
12	Bien común y equidad social:	<p>Promueve y persigue a un conjunto de condiciones materiales, socioculturales y espirituales que permitan a la sociedad y a quienes la integran acceder a una existencia digna y a una cada vez mejor calidad de vida.</p> <p>Promueve y persigue la Igualdad de oportunidades para satisfacer necesidades y desarrollar las capacidades de personas y grupos.</p> <p>Apoya la remoción de los obstáculos de carácter económico y social, así como los culturales y políticos, que impiden el desarrollo humano.</p>
13	Desarrollo sostenible y medio ambiente:	Intervención consciente y deliberada para dar soluciones válidas al problema de la depredación de la naturaleza y promover iniciativas que protejan los procesos que preservan la vida.
14	Compromiso con la verdad:	<p>Capacidad de diálogo para incorporar los aportes de las distintas disciplinas en su construcción.</p> <p>Honestidad para declarar los límites de la verdad alcanzada.</p> <p>Prudencia para no hacer de la verdad un mandato que pone en riesgo la dignidad humana.</p>
15	Integridad	Coherencia con sus principios y valores, tanto en sus declaraciones como en sus acciones, siendo rectas, transparentes y honestas.
16	Excelencia	Expresión de calidad o bondad superior que distingue y hace objeto de especial aprecio al quehacer de su persona.
17	Interdependencia e interdisciplinariedad	<p>Reconoce la complejidad de los problemas de la sociedad, abordándolos desde la mayor cantidad de puntos de vista posibles.</p> <p>Genera espacios para que cada uno aporte desde la profundidad de su disciplina</p> <p>Integra las perspectivas del otro, logrando intersecciones que permitan una comprensión holística de los fenómenos y soluciones que contemplan las distintas dimensiones del problema.</p>

La tesis que subyace en esta investigación doctoral es que la calidad de la educación superior está directamente relacionada con la formación de las personas que la cursan. Para dar un sustento teórico que permita trabajar cada conducta se expresan estas como indicadores, los que se agrupan de acuerdo a las tres dimensiones formativas, donde se expresan las conductas socialmente responsables, éstas son: dimensión de formación deontológica, dimensión de formación ciudadana y cívica, y dimensión de formación humana.

Los indicadores fueron agrupados de acuerdo a un criterio de indicadores claves, llamados así porque eran capaces de subsumir a otros, los que quedan como indicadores específicos y a su vez, se vincularon con cada dimensión formativa.

- Formación ciudadana y cívica: se relaciona con ciudadanía, democracia y participación.
- Formación Deontológica: se relaciona con el Bien Común y equidad social, puesto que el ejercicio de la profesión desde el punto de vista ético, implicará velar por el Bien Común y la Equidad Social.
- Formación humana, personal y social: se relaciona con el compromiso con la verdad, ya que el rigor, la conciencia crítica, la integridad, la autonomía y la interdependencia e interdisciplinariedad, son fundamentales para la construcción del yo personal y social.

De acuerdo a lo presentado en el apartado anterior, por favor identifíquese y conteste las siguientes preguntas. Si su respuesta es negativa debe justificarla en el apartado de observaciones.

Nombre Completo	
Nº Carnet de Identidad (DNI)	
País de residencia	
Institución que representa	
Cargo	

¿Comparte que el listado de indicadores son reflejo de conductas socialmente responsables en estudiantes y egresados de las IES?

SI		NO	
----	--	----	--

OBSERVACIONES

¿Está de acuerdo con los descriptores de los indicadores?

SI		NO	
----	--	----	--

OBSERVACIONES

¿Le parece pertinente que se agrupen los indicadores en distintas áreas formativas?

SI		NO	
----	--	----	--

OBSERVACIONES



¿Cree relevante para la calidad de una IES conocer estos indicadores?

SI		NO	
----	--	----	--

OBSERVACIONES

Quisiera hacer algún comentario u observación que pueda ser de utilidad para esta investigación.

SI		NO	
----	--	----	--

OBSERVACIONES

Gracias por su participación.

Fuente de elaboración propia

Los jefes de carrera seleccionaron de los 17 indicadores propuestos a nueve, los que les parecían más relevantes poder medir dentro de los grupos de interés que ellos mismos seleccionaron y que se compone de estudiantes, profesores, administrativos, personal de servicio y centros de práctica.

Indicadores seleccionados según dimensión formativa:

- 4 Dimensión Deontológica, los indicadores de: justicia, bien común y equidad social; inclusión, aceptación y aprecio por la diversidad; desarrollo sostenible y medio ambiente.
- 3 Dimensión Formación Ciudadana y Cívica: ciudadanía, democracia y participación; responsabilidad; sociabilidad y solidaridad para la convivencia.
- 2 de la Dimensión de Formación Humana: Integridad (honestidad) y compromiso con la verdad.

Estos indicadores fueron evaluados por representantes de cada grupo de interés que cumplieron el rol de evaluadores. La composición de los evaluadores, a quienes se les aplicaron los cuestionarios de percepción de conductas socialmente responsables en estudiantes de educación superior fueron: 17 estudiantes, 12 profesores, 11 personas del personal administrativo (biblioteca, centro estudiantil y auxiliares), 7 personas del personal de cafetería y restaurant, 3 guardias, 6 empleadores.

3.2 Aplicación de los cuestionarios de percepción de conductas socialmente responsables en estudiantes de educación superior.

La aplicación de los cuestionarios corresponde a la fase de Evaluación dentro del ciclo de mejora continua (PDCA) que corresponde al “DO”, aquí se evalúa al objeto de estudio, desde la mirada de la organización y de los centros de práctica donde ellos impactan.

La forma en que se seleccionaron los grupos de interés fue la siguiente:

- Los estudiantes fueron convocados por medio de una invitación abierta entregada en la sala de clases. Se seleccionaron de forma aleatoria 6 secciones representativas de las carreras de la sede. De los 120 estudiantes invitados se presentaron 17 fuera del horario de clases.
- Los profesores fueron abordados en la sala de descanso y se seleccionaron profesores de todas las escuelas.
- Al personal administrativo se le invitó personalmente y se reunió en la Biblioteca de la sede.
- A los guardias y personal de casino y cafetería se les visitó en sus puestos de trabajo.
- Los empleadores fueron contactados vía correo electrónico, siguiendo las instrucciones de un experto en metodología EFQM.

Los cuestionarios aplicados a los grupos de interés fueron los siguientes:

Cuestionario de percepción de conductas socialmente responsables en estudiantes de la sede Padre Alonso de Ovalle de DUOC.UC

INSTRUCCIONES

1. Marque con una X al lado del cuadro que representan.

Estudiante	
Profesor	
Administrativo	
Guardia-portero	
Personal de aseo	

Personal de cafetería	
Personal de biblioteca	
Personal de casino	
Otro	

2. Escriba en la hoja de registro de firmas, el nombre y Rut de cada una de las personas que participa en responder el cuestionario y pídale que firmen.
3. Lea en voz alta y de forma clara el cuestionario a quienes son consultados. Busque un consenso objetivo en la elección del casillero de porcentaje y anote las evidencias que da el grupo en el apartado evidencias.

Dimensión: Formación ciudadana y cívica.

Indicador: Ciudadanía, democracia y participación

Descriptor: El estudiante o egresado es consciente de los derechos y obligaciones que posee por el solo hecho de pertenecer a una comunidad.

(Comunidad: grupo de personas con las que se interactúa por ejemplo: familia, amigos, compañeros, personal de administración y servicio, profesores, vecinos, personal del bar, etc.)

Subindicador: Los estudiantes o egresados participan dentro de sus comunidades (actividades, reuniones, asambleas académicas y extra académicas que se gesten o propicien desde DUOC.UC)

Escalas																								
Sin evidencia					Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia Clara					Evidencia Total				
Solo vienen a estudiar a la universidad no participa de actividades extracurriculares y rara vez viene a las reuniones que organiza el centro de estudios					Han venido al menos una vez alguna asamblea o reunión de estudiantes					Vienen cuando los convoca el centro de estudios algunas veces a las asambleas de estudiantes					Participan de todas las reuniones a las que se convoca a los estudiantes.					Participan y organizan reuniones y asambleas para distintas actividades dentro de la universidad y asiste a todas las citaciones del centro de estudios				
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		

Dimensión: Formación ciudadana y cívica.

Indicador: Responsabilidad

Descriptor: El estudiante o egresado está dispuesto a dar cuenta de sus actos y asumir las consecuencias que se deriven de ellos.

Subindicador: Los estudiantes o egresados cumplen con sus deberes estudiantiles o laborales.

Escalas																								
Sin evidencia					Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia Clara					Evidencia Total				
Los estudiantes no cumplen con los plazos de entrega de sus deberes.					Los estudiantes rara vez cumplen con los plazos de entrega de sus trabajos y no justifican los atrasos.					Los estudiantes se atrasan en la entrega de los trabajos pero responden con las entregas y piden disculpas por el atraso.					Los estudiantes entregan tiempo sus trabajos pero no son prolijos con los aspectos formales.					Los estudiantes entregan a tiempo los trabajos y cumplen con todos los aspectos formales.				
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		

Dimensión: Formación ciudadana y cívica.

Indicador : Sociabilidad y solidaridad para la convivencia

Descriptor: Los estudiantes o egresados responden a las obligaciones que suponen la convivencia mutua y realizan actos en los que se asume gratuitamente las necesidades de otros como una práctica solidaria.

Subindicador: Los estudiantes o egresados ayudan desinteresadamente a personas con los que no poseen ningún tipo de vínculos (asiste a misiones solidarias, participa de instancias de recolección de ayuda en catástrofes naturales o de otro tipo).

Escala																								
Sin evidencia					Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia Clara					Evidencia Total				
Los estudiantes o egresados no participan de ninguna instancia que implique ayudar a otras personas.					Los estudiantes o egresados rara vez participan de instancias solidarias. Sólo cuando están altamente motivados					Los estudiantes generalmente participan de instancias solidarias					Los estudiantes siempre participan de instancias solidarias					Los estudiantes o egresados siempre participan de instancias solidarios con mucho entusiasmo.				
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		

Dimensión: Formación Deontológica.

Indicador: Inclusión, aceptación y aprecio por la diversidad.

Descriptor: Los estudiantes o egresados son capaces de incluir en su ámbito de responsabilidad a todas las personas dentro de sus elecciones y actuaciones, en especial aquellas que tienen menor capacidad para hacer valer sus intereses, valorando y respetando a los otros con el fin de integrarlo socialmente sin discriminación alguna.

Subindicador: Los estudiantes y egresados demuestran respeto por las minorías sociales (personas que no tienen igual representatividad que el resto de la comunidad como lo es la comunidad gay, los inmigrantes, comunidades indígenas, personas con necesidades especiales u otros de acuerdo a su contexto específico).

Escalas																								
Sin evidencia					Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia Clara					Evidencia Total				
Son indiferentes frente a compañeros que pertenecen algún grupo de representación minoritaria en la universidad					Rara vez conversan o participan de alguna actividad con compañeros que represente algún grupo de las minorías sociales (Comunidad gay, inmigrantes, personas con necesidades especiales, estudiantes mayores, etc.)					Participan con personas representantes de las minorías si es solicitado por una tercera personas (profesor, compañero, PAS u otro)					Participan e integran a sus grupos de trabajo a todo tipo de alumno sin discriminar a ninguna persona independiente de su condición social, genero, etnia, discapacidad o religión)					Participan en diversas actividades dentro de la universidad, integran sus grupos de trabajo y generan lazos de amistad con todo tipo de alumno sin discriminar a ninguna persona independiente de su condición social, genero, etnia, discapacidad o religión)				
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		

**Cuestionario de percepción de conductas socialmente responsables en estudiantes
de la sede Padre Alonso de Ovalle de DUOC.UC**

INSTRUCCIONES

1. Marque con una X al lado del cuadro que representan.

Estudiante	
Profesor	
Administrativo	
Guardia-portero	
Personal de aseo	

Personal de cafetería	
Personal de biblioteca	
Personal de casino	
Otro	

2. Escriba en la hoja de registro de firmas, el nombre y Rut de cada una de las personas que participa en responder el cuestionario y pídale que firmen.
3. Lea en voz alta y de forma clara el cuestionario a quienes son consultados. Busque un consenso objetivo en la elección del casillero de porcentaje y anote las evidencias que da el grupo en el apartado evidencias.

Dimensión: Formación deontológica.

Indicador 4: justicia

Descriptor: Conocedores de la legalidad y prestos a dirimir racionalmente, con objetividad e imparcialidad las diferencias con otras personas de forma justa.

Legalidad: conoce las leyes y normas que lo afectan como ciudadano, estudiante y trabajador.

Actuar de forma justa: implica dar a cada persona lo que le corresponde según naturaleza, merito o necesidad.

4. a) Los estudiantes y egresados conocen y respetan las normas y leyes que rigen su actuar.

Escalas																								
Sin evidencia					Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia Clara					Evidencia Total				
Los estudiantes y egresados de DUOC.UC desconocen las normas y leyes necesarias para su quehacer como estudiante o profesional (códigos de ética, reglamentos internos, reglamento de estudiantes, leyes laborales, etc.)					Los estudiantes y egresados de DUOC.UC conocen vagamente, algún reglamento o ley que deben regir su actuar como estudiante y profesional, aunque no siempre actúen conforme a ello. (Ej.: conocen parcialmente reglamento interno y desconocen el código de ética y las leyes laborales)					Los estudiantes y egresados de DUOC.UC conocen los reglamentos o leyes que deben regir su actuar como estudiante y profesional y generalmente actúan en conformidad a ello					Los estudiantes y egresados de DUOC.UC conocen y respetan los reglamentos o leyes que deben regir su actuar como estudiante y profesional y generalmente actúan en conformidad a ello					Los estudiantes y egresados de DUOC.UC conocen, respetan, actúan y defienden los reglamentos o leyes que deben regir su actuar como estudiante y profesional.				
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		

Cuestionario de percepción de conductas socialmente responsables en estudiantes de la sede Padre Alonso de Ovalle de DUOC.UC

INSTRUCCIONES

1. Marque con una X al lado del cuadro que representan.

Estudiante	
Profesor	
Administrativo	
Guardia-portero	
Personal de aseo	

Personal de cafetería	
Personal de biblioteca	
Personal de casino	
Otro	

2. Escriba en la hoja de registro de firmas, el nombre y Rut de cada una de las personas que participa en responder el cuestionario y pídale que firmen.
3. Lea en voz alta y de forma clara el cuestionario a quienes son consultados. Busque un consenso objetivo en la elección del casillero de porcentaje y anote las evidencias que da el grupo en el apartado evidencias.

Dimensión: Formación Deontológica.

Indicador 1: Bien común y equidad Social

Descriptor: El estudiante promueve y persigue un conjunto de condiciones materiales, socioculturales y espirituales que permitan una existencia digna y mejor calidad de vida para él y su comunidad, en el contexto de fortalecer la igualdad de oportunidades para satisfacer las necesidades y desarrollar las capacidades de personas y grupos.

Existencia digna y mejor calidad de vida, implica velar por el respeto de los derechos humanos y procurar que cada persona reciba aquello que necesita para lograr su bien estar social, sicológico, físico y espiritual.

Igualdad de oportunidades implica que todas las personas puedan acceder de igual manera a los bienes aquello que necesita para lograr su bien estar social, sicológico, físico y espiritual.

Subindicador: Los estudiantes o egresados toman decisiones considerando las opiniones y el bienestar de las otras personas.

Escalas																							
Sin evidencia					Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia Clara					Evidencia Total			
Toman decisiones de forma impulsiva, de acuerdo a lo que sienten o piensan en el momento.					Toman las decisiones de forma consciente pero prevalecen los intereses y opiniones personales.					Toman las decisiones buscando el bien mayor pero actúan sin considerar las opiniones de los otros.					Toman decisiones consultando la opinión de las otras personas y buscan en la mayoría de los casos(no todos) el bien común					Toman las decisiones considerando siempre el pro y los contras de la acción, donde prevalece el bien común y el consenso.			
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	

Dimensión: Formación deontológica.

Indicador: Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente.

Descriptor: Intervención consciente y deliberada para dar soluciones válidas al problema de la depredación de la naturaleza y promueve iniciativas de protección de los procesos que preservan la vida. Naturaleza es el hábitat propio de los seres humanos que se compone del aire, agua, suelos, flora, fauna y seres humanos.

Subindicador: Los estudiantes o egresados tienen un actuar respetuoso con el medioambiente

Escala																							
Sin evidencia					Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia Clara					Evidencia Total			
Los desperdicios no se depositan en basureros, quedan en el lugar. Por ejemplo: en las mesas del bar (cafetería) o restaurante, en los espacios comunes, en el medio de transporten en las aulas , etc.					Los desperdicios son depositados en basureros generales, no se recicla, ni se tiran basuras al suelo					Los desperdicios son algunas veces depositados en basureros para reciclaje, siempre que estén en la cercanía, caso contrario se depositan en basureros generales.					Los desperdicios se depositan siempre en basureros para reciclaje					Los desperdicios se depositan siempre en basureros para reciclaje pero además instan a otros compañeros para que también lo hagan y recogen desperdicios ajenos los que depositan en los basureros de reciclaje.			
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	

Dimensión: Formación humana.**Indicador : Compromiso con la verdad**

Descriptor: Capacidad de dialogar con otras disciplinas que aporten una mayor comprensión de los fenómenos, ser honestos con los límites del conocimiento alcanzado y prudentes para no hacer de la verdad un mandato.

Fenómenos: la forma en que se nos presenta la realidad por medio de la observación.

Prudencia: Virtud de discernir lo adecuado para cada caso de acuerdo a la persona y su contexto.

Subindicador: Los estudiantes o egresados consultan diversas fuentes para la construcción de su conocimiento (integran diferentes escuelas de pensamientos que les permitan una visión más completa de la realidad que estudia)

Escala																							
Sin evidencia					Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia Clara					Evidencia Total			
No se consultan diversas fuentes solo se basan en el conocimiento entregado por el profesor en el aula, él que no se contrasta ni se cuestiona.					Consultan sitios disponibles en la web, no académicos, de fuentes poco confiables, como Wikipedia.					Consultan sitios disponibles en la web, no académicos, de fuentes poco confiables, como Wikipedia. Además, consultan cierta bibliografía que se acomoda a sus creencias personales, dejando de lado autores que se consideran contrarios a su ideología o religión.					Consultan fuentes confiables disponibles en la web, sitios, blog, revistas, (etc.). Además, consultan bibliografía disponible de diversas escuelas de pensamiento o grupos de investigación.					Consultan fuentes confiables disponibles en la web, sitios, blog, revistas, (etc.). Además, consultan bibliografía disponible de diversas escuelas de pensamiento o grupos de investigación y debate sobre sus conocimientos con compañeros, profesores y otros expertos.			
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	

Dimensión: Formación humana.
Indicador 3: Integridad

Descriptor: Los estudiantes son coherentes con sus principios y valores, tanto en sus declaraciones como en sus acciones, siendo rectas, transparentes y honestas.

Subindicador: Los estudiantes o egresados actúan de acuerdo a lo que expresan verbalmente (ej.: dicen ser inclusivos y efectivamente lo son)

Escalas																								
Sin evidencia					Alguna evidencia					Evidencia					Evidencia Clara					Evidencia Total				
Los estudiantes o egresados actúan de forma contraria a los que dicen o declaran.					Los estudiantes o egresados tienen un comportamiento impredecible ya que algunas veces actúan en contra de lo que dicen o declaran					La mayoría de las veces los estudiantes o egresados actúan de acuerdo a lo que dicen o declaran					Los estudiantes siempre actúan de acuerdo con lo que dicen o declaran					Los estudiantes son predecibles de sus dichos se puede anticipar la forma en que actúan				
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		

Observaciones: A cada cuestionario se le acompañó su hoja para recoger evidencias y la hoja de registro de firmas (ver en adjuntos, copia de los originales)

3.2.1 Resultados de la aplicación del pilotaje.

En la siguiente tabla se recoge el resumen consolidado del promedio de los puntajes de los cuestionarios aplicados. Como referencia, para una correcta lectura, recordar que el puntaje mínimo es de 0 y el máximo de 100 de acuerdo al modelo de cuestionario REDER utilizado en la metodología EFQM, donde:

0 a 25	No hay evidencia de la conducta en estos últimos tres años.
25 a 50	Se puede evidenciar alguna conducta en estos últimos tres años.
50 a 75	Hay evidencia clara de la conducta en estos últimos tres años.
75 a 100	Hay evidencia total de la conducta en estos últimos tres años.

Promedio de Subindicadores medidos en el pilotaje Representa el promedio de todos los puntajes obtenidos de la aplicación a los grupos de interés	Promedio
Dimensión: Formación ciudadana y cívica. Indicador : Ciudadanía, democracia y participación Subindicador: Los estudiantes o egresados participan dentro de sus comunidades (actividades, reuniones, asambleas académicas y extra académicas que se gesten o propicien desde DUOC.UC.)	55
Dimensión: Formación ciudadana y cívica. Indicador: Responsabilidad Subindicador: Los estudiantes o egresados cumplen con sus deberes estudiantiles o laborales	61
Dimensión: Formación ciudadana y cívica. Indicador: Sociabilidad y solidaridad para la convivencia. Subindicador: Los estudiantes o egresados ayudan desinteresadamente a personas con los que no poseen ningún tipo de vínculos (asiste a misiones solidarias, participa de instancias de recolección de ayuda en catástrofes naturales o de otro tipo.	57
Dimensión: Formación deontológica. Indicador: justicia. Subindicador: Los estudiantes o egresados conocen y respetan las normas y leyes que rigen sus actuar.	55
Dimensión: Formación deontológica. Indicador : Bien común y equidad Social Subindicador: El estudiante o egresado toma decisiones considerado las opiniones y el bienestar de las otras personas.	63
Dimensión: Formación Deontológica.	80

Indicador: Inclusión, aceptación y aprecio por la diversidad. Subindicador: Los estudiantes y egresados demuestran respeto por las minorías sociales (personas que no tienen igual representatividad que el resto de la comunidad como lo es la comunidad gay, los inmigrantes, comunidades indígenas, personas con necesidades especiales u otros de acuerdo a su contexto específico.	
Dimensión: Formación deontológica. Indicador: Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente. Subindicador: Los estudiantes o egresados tienen un actuar respetuoso con el medioambiente.	61
Dimensión: Formación humana. Indicador: Integridad(Honestidad) Subindicador: Los estudiantes son coherentes con sus principios y valores, tanto en sus declaraciones como en sus acciones, siendo rectas, transparentes y honestas.	59
Dimensión: Formación humana. Indicador: Compromiso con la verdad Subindicador: Los estudiantes o egresados consultan diversas fuentes para la construcción de su conocimiento (integran diferentes escuelas de pensamientos que les permitan una visión más completa de la realidad que estudia)	37

3.2.2 Análisis de datos del Pilotaje

De acuerdo a los promedios generales obtenidos, para cada subindicador, podemos observar que, los indicadores correspondientes a la dimensión de formación humana son los más bajos y los de formación deontológica los más altos. Lo que quiere decir, que en el primer caso, del promedio de los indicadores de formación humana se evidencia alguna conducta socialmente responsable y en el segundo caso, el promedio del indicador deontológico evidencia la conducta pero está lejos de que sea una evidencia total o completa. El indicador de formación ciudadana y cívica se encuentra en el mismo nivel intervalar que el deontológico pero con un puntaje inferior.

Si disgregamos el indicador por sus subindicadores, encontramos que el subindicador de compromiso con la verdad es considerablemente inferior respecto de los otros subindicadores, estando 43 puntos bajo el subindicador más alto, que es el de inclusión, aceptación y aprecio por la diversidad con 80 puntos. Sin considerar estos extremos, el rango de los demás indicadores fue bastante parejo rondando entre los 55 y 63 puntos, que

corresponde a que hay una evidencia clara de la conducta durante estos últimos tres años. Por lo que es muy probable que, con las acciones adecuadas, se pueda pasar al nivel intervalar siguiente de la evidencia total que va entre 75 y 100 puntos.

Para tener un análisis más preciso, es necesario revisar la percepción de los indicadores por grupo de interés. De esta forma, tendremos una visión más clara, de cómo se construyen estos promedios y podremos determinar las brechas de oportunidad de mejora que permitan identificar cuáles son las conductas que tienen un mejor comportamiento de crecimiento.

Hacer un análisis, de acuerdo a las respuestas de cada grupo de interés, permitirá desarrollar planes de mejora segmentados a públicos específicos, lo que a su vez permitirá destinar recursos pedagógicos pertinentes para trabajar cada dimensión formativa.

A continuación, examinaremos el cuadro resumen de la percepción de los subindicadores por grupo de interés consultado.

Cuadro resumen de los promedios de los subindicadores por grupo de interés

Dimensión e indicador a medir	Profesores (12)	Estudiantes (17)	Auxiliares y guardias (3)	Administrativos (11)	Personal de casino y cafetería (7)	Empleadores (6)	Promedio
Dimensión: Formación ciudadana y cívica. Indicador : Ciudadanía, democracia y participación Subindicador: <i>Los estudiantes o egresados participan dentro de sus comunidades (actividades, reuniones, asambleas académicas y extra académicas que se gesten o propicien desde DUOC.UC.)</i>	55	50	70	45	n/o	n/o	55
Dimensión: Formación ciudadana y cívica. Indicador: Responsabilidad Subindicador: <i>Los estudiantes o egresados cumplen con sus deberes estudiantiles o laborales</i>	45	50	n/O	60	n/o	90	61
Dimensión: Formación ciudadana y cívica. Indicador: Sociabilidad y solidaridad para la convivencia. Subindicador: <i>Los estudiantes o egresados ayudan desinteresadamente a personas con los que no poseen ningún tipo de vínculos (asiste a misiones solidarias, participa de instancias de recolección de ayuda en catástrofes naturales o de otro tipo.</i>	50	50	80	50	n/o	n/o	57
Dimensión: Formación deontológica. Indicador: justicia. Subindicador: <i>Los estudiantes o egresados conocen y respetan las normas y leyes que rigen sus actuar.</i>	35	40	60	35	85	65	55
Dimensión: Formación deontológica. Indicador : Bien común y Equidad Social Subindicador: <i>El estudiante o egresado toma decisiones considerando las opiniones y el bienestar de las otras personas.</i>	55	60	60	45	n/o	80	63
Dimensión: Formación deontológica. Indicador: Inclusión, aceptación y aprecio por la diversidad. Subindicador: <i>Los estudiantes y egresados demuestran respeto por las minorías sociales (personas que no tienen igual</i>	75	55	80	80	85	95	80

<i>representatividad que el resto de la comunidad como lo es la comunidad gay, los inmigrantes, comunidades indígenas, personas con necesidades especiales u otros de acuerdo a su contexto específico.</i>							
Dimensión: Formación deontológica. Indicador: Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente. <i>Subindicador: Los estudiantes o egresados tienen un actuar respetuoso con el medioambiente.</i>	50	70	50	35	65	90	61
Dimensión: Formación humana. Indicador: Integridad(Honestidad) <i>Subindicador: Los estudiantes son coherentes con sus principios y valores, tanto en sus declaraciones como en sus acciones, siendo rectas, transparentes y honestas.</i>	50	45	50	35	90	85	59
Dimensión: Formación humana. Indicador: Compromiso con la verdad <i>Subindicador: Los estudiantes o egresados consultan diversas fuentes para la construcción de su conocimiento (integran diferentes escuelas de pensamientos que les permitan una visión más completa de la realidad que estudia)</i>	30	n/o	35	45	n/o	n/o	37

3.2.3 Análisis por indicador y sus grupos de interés.

Para el siguiente análisis, revisaremos cada dimensión formativa con sus indicadores según cada grupo de interés entrevistado, revisaremos las evidencias que avalan el puntaje obtenido en cada subindicador.

Cada indicador tiene una descripción general, al igual que el subindicador con la finalidad de contextualizar e inferir de acuerdo a los resultados.

Dentro de los grupos de interés, hay quienes no observaron todas las conductas encuestadas, debido a que las experiencias vividas con los estudiantes, no les permitieron tener una opinión sobre el subindicador evaluado. En esos casos se tabuló como no observado (n/o)

Análisis segmentado de las conductas socialmente responsables de los estudiantes del centro de formación técnica profesional de Duoc, sede Padre Alonso de Ovalle.

Dimensión Formativa: Ciudadana y Cívica

Indicador: Ciudadanía, democracia y participación.

Descriptor: Los estudiantes o egresados son conscientes de los derechos y obligaciones que adquieren por el mero hecho de pertenecer a una comunidad social y/o política.

- 1. Subindicador: Los estudiantes o egresados participan dentro de sus comunidades (actividades, reuniones, asambleas académicas y extraacadémicas que se gesten o propicien desde la institución educativa.)*

Puntaje obtenido según grupo de interés (rango de 0 a 100)

- Auxiliares y guardias: 70
- Profesores: 55
- Estudiantes: 50
- Administrativos: 45
- Personal de cafetería y casino: n/o
- Empleadores: n/o

Evidencias entregadas por los grupos de interés.

- Profesores, estudiantes y administrativos coincidieron en que los estudiantes participan, siempre y cuando sean invitados o estimulados con algún beneficio, como por ejemplo una calificación.
- Los auxiliares y guardias dicen ver que los estudiantes participan con entusiasmo de las fiestas y actividades extra curriculares

Indicador: Responsabilidad.

Descriptor: Los estudiantes o egresados están dispuestos a asumir sus actos y consecuencias que se derivan de ellos.

2. *Subindicador: Los estudiantes o egresados cumplen con sus deberes estudiantiles o laborales.*

Puntaje obtenido según grupo de interés (rango de 0 a 100)

- Guardias y auxiliares: n/o
- Administrativos:60
- Estudiantes 50
- Profesores:45
- Personal de cafetería y casino: n/o
- Empleadores: 90

Evidencias entregadas por los grupos de interés.

- Estudiantes, profesores y personal administrativo coinciden en que los estudiantes no cumplen de forma adecuada con sus compromisos, ni con sus tareas. Generalmente, piden una segunda oportunidad para las entregas de trabajos, o no asisten a reuniones que se les ha citado.
- Los empleadores, en cambio de los otros grupos, destacan que los egresados y titulados de DUOC.UC con personas responsables por lo que en corto plazo ocupan plazas de confianza.

Indicador: Sociabilidad y solidaridad para la convivencia.

Descriptor: Los estudiantes o egresados responden a las obligaciones que supone la convivencia mutua. Realizan actos en los que se asumen gratuitamente las necesidades de los otros y, así, se practica la solidaridad como la dimensión estética y creadora de la convivencia.

3. *Subindicador: Ayudan desinteresadamente a personas con los que no poseen ningún tipo de vínculos (asiste a misiones solidarias, participa de instancias de recolección de ayuda en catástrofes naturales o de otro tipo)*

Puntaje obtenido según grupo de interés (rango de 0 a 100)

- Auxiliares y guardias:80
- Administrativos:50
- Profesores:50
- Estudiantes:50
- Personal de cafetería y casino: n/o
- Empleadores: n/o

Evidencias entregadas por los grupos de interés.

- Al igual que el subindicador N°1, estudiantes, profesores y administrativos dicen que hay que motivar a los estudiantes a participar con beneficios para ellos. Sin embargo, para actividades benéficas como actividades con niños vulnerables o ancianos abandonados participan por alguna motivación emotiva que les permita empatizar con los afectados.

Dimensión Formativa: Deontológica

Indicador: Bien común y equidad social.

Descriptor: Los estudiantes o egresados promueven y persiguen a un conjunto de condiciones materiales, socioculturales y espirituales que permitan a la sociedad y a quienes la integran acceder a una existencia digna y a una cada vez mejor calidad de vida y persiguen la igualdad de oportunidades para satisfacer necesidades y desarrollar las capacidades de personas y grupos. Apoyan la remoción de los obstáculos de carácter económico y social, así como los culturales y políticos, que impiden el desarrollo humano.

4. *Subindicador de bien común y equidad social: Los estudiantes o egresados toman decisiones considerando las opiniones y el bienestar de las otras personas.*

Puntaje obtenido según grupo de interés (rango de 0 a 100)

- Auxiliares y guardias: 60
- Administrativos: 45
- Profesores:55
- Estudiantes:60
- Personal de casino y cafetería: n/o
- Empleadores:80

Evidencias entregadas por los grupos de interés.

- Profesores y administrativos coinciden en que la mayoría de los estudiantes “andan por la suya” es decir que cuando quieren algo no les importa lo que opine el resto de las personas, solo lo hacen, sin medir consecuencias de sus actos.
- Los estudiantes opinan que a ellos si les importa lo que ocurre a su alrededor y lo que opinan los demás pero que la mayoría de las veces hacen lo que les da la gana, aunque no sea lo correcto
- Para guardias y auxiliares los estudiantes son personas preocupadas por el resto, según ellos se preocupan de no pasarse a llevar y a ellos los respetan, facilitando su trabajo, por ejemplo, dejan las salas ordenadas la mayor parte de las veces.
- Una visión completamente opuesta tienen los empleadores, pues para ellos los estudiantes son muy considerados con las opiniones de los demás, ya que siempre preguntan antes de actuar y piden permiso para ausentarse, ir almorzar o escuchar música en su puesto de trabajo.

Indicador: Justicia.

Descriptor: Conocedores de la legalidad y prestos a dirimir racionalmente, con objetividad e imparcialidad, las diferencias con los otros implicados.

5. *Subindicador de justicia: los estudiantes o egresados conocen y respetan las normas y leyes que rigen su actuar.*

Puntaje obtenido según grupo de interés (rango de 0 a 100)

- Auxiliares y guardias: 60
- Administrativos: 35
- Profesores:35
- Estudiantes:40
- Personal de casino y cafetería: 85
- Empleadores:65

Evidencias entregadas por los grupos de interés.

- Para los auxiliares y guardias, la mayoría de los estudiantes respetan las normas de convivencia y el reglamento, como es el ingreso a la institución previa identificación.
- Para administrativos y profesores, los estudiantes no conocen el reglamento interno de la institución, pues piden cosas que no están permitidas, como no considerar la asistencia a clases para aprobar el curso, o el procedimiento para dar de baja una asignatura o las multas por atrasos en la biblioteca, etc.
- La mayoría de los estudiantes dice no haber leído nunca el reglamento académico, desconoce de las leyes laborales y de los códigos de ética de sus profesiones. A dos de los estudiantes entrevistados hubo que explicarles lo que era un código de ética.
- Para los empleadores, la mayoría de los estudiantes desconocen las leyes laborales, lo que implica hacerles una inducción al momento de ser contratados sobre leyes previsionales y seguros de salud. También, hay un grupo considerable de estudiantes y egresados que no conocen los límites y marcos legales de su actuar profesional.

Indicador: Desarrollo sostenible y medio ambiente.

Descriptor: Intervención consciente y deliberada para dar soluciones válidas al problema de la depredación de la naturaleza y promover iniciativas de protección de los procesos que preservan la vida.

6. *Subindicador: Los estudiantes o egresados tienen un actuar respetuoso con el medio ambiente.*

Puntaje obtenido según grupo de interés (rango de 0 a 100)

- Auxiliares y guardias:50
- Administrativos: 35
- Profesores: 50
- Estudiantes: 70
- Personal de cafetería y casino:65
- Empleadores:90

Evidencias entregadas por los grupos de interés.

- Auxiliares, guardias y profesores coinciden en que hay grupo considerable de estudiantes, no todos, que no hacen uso adecuado de los basureros, pues dejan sucias las salas de clases con papeles, botellas o latas de refrescos.
- Para los administrativos los estudiantes son sucios y desordenados, no hacen manejo adecuado de sus desperdicios y están muy lejos de una cultura de reciclaje.
- Los estudiantes consideran que son cuidadosos del medio ambiente, que cuando pueden reciclar para no generar más basura y que no pueden reciclar en DUOC.UC, ya que no hay contenedores específicos para reciclar.
- Los empleadores consideran a nuestros estudiantes muy limpios y ordenados.

Indicador: Inclusión, aceptación y aprecio de la diversidad.

Descriptor: Capacidad de valorar y respetar al otro e integrarlo a la sociedad sin discriminación por razones de raza, sexo, edad, condición religiosa, social ni política.

7. Subindicador de inclusión: Los estudiantes o egresados demuestran respeto por las minoría sociales(personas que no tienen igual representatividad social que el resto de la comunidad)

Puntaje obtenido según grupo de interés (rango de 0 a 100)

- Auxiliares y guardias: 80
- Administrativos: 80

- Profesores:75
- Estudiantes: 55
- Personal de casino y cafetería: 85
- Empleadores:95

Evidencias entregadas por los grupos de interés.

- En general, todos los estamento encuentran a los estudiantes personas inclusivas, ya que no discriminan a la comunidad homosexual, tampoco a los estudiantes con capacidades diferentes. Por ejemplo, en los trabajo de clase, no se quedan solos, en actos extra programáticos todos participan y reciben la ayuda de sus compañeros.
- Los empleadores y personal de cafetería encuentran a los estudiantes como personas muy generosas y solidarias.
- Los estudiantes reconocen que aceptan a sus compañeros/as, independientemente de la condición sexual, étnica u otra, sin embargo no son la primera opción para escoger grupos de trabajo o estudio, ya que necesitan mucha contención.

Dimensión Formativa: Formación Humana.

Indicador: Compromiso con la verdad.

Descriptor: Capacidad de diálogo para incorporar los aportes de las distintas disciplinas en su construcción, honestidad para declarar los límites de la verdad alcanzada y prudencia para no hacer de la verdad un mandato que pone en riesgo la dignidad humana.

8. *Subindicador de compromiso con la verdad: Los estudiantes o egresados consultan diversas fuentes para la construcción de su conocimiento. (integran diferentes escuelas de pensamiento que les peritan una visión más completa de la realidad que estudia*

Puntaje obtenido según grupo de interés (rango de 0 a 100)

- Auxiliares y guardias: n/o
- Administrativos: 35
- Profesores:45
- Estudiantes: 30

- Personal de cafetería y casino: n/o
- Empleadores: n/o

Evidencias entregadas por los grupos de interés.

- Para los profesores, los estudiantes no demuestran inquietud por profundizar los temas vistos en las asignaturas de especialidad, ni por buscar otras referencias o fuentes, distintas a las vistas en clases. Para las asignaturas de formación general, generalmente preguntan en clases si hay otras fuentes, pero rara vez, algún alumno trae una referencia de algún autor diferente de lo visto en clases.
- Los estudiantes suelen copiar trabajos, entre ellos o bajarlos de Internet.
- Los estudiantes confiesan no consultar fuentes bibliográficas, sus fuentes son sitios de internet de trabajos sobre los temas que necesitan investigar y lo que el profesor les entrega de apoyo, no consultan a las fuentes, ni a diversas líneas de pensamiento.
- Para los administrativos, los estudiantes tienen una opinión superficial de las cosas, se dejan llevar por las opiniones y no consultan con otras personas si sus comentarios son acertados o errados.

Indicador de Integridad.

Descriptor: Coherencia con sus principios y valores, tanto en sus declaraciones como en sus acciones, siendo rectas, transparentes y honestas.

9. Subindicador de honestidad: Los estudiantes y egresados son coherentes con sus principios y valores, tanto en sus declaraciones como en sus acciones, siendo rectas, transparentes y honestas.

Puntaje obtenido según grupo de interés (rango de 0 a 100)

- Auxiliares y guardias: 50
- Administrativos: 35
- Profesores: 50
- Estudiantes: 45
- Personal de cafetería y casino: 90

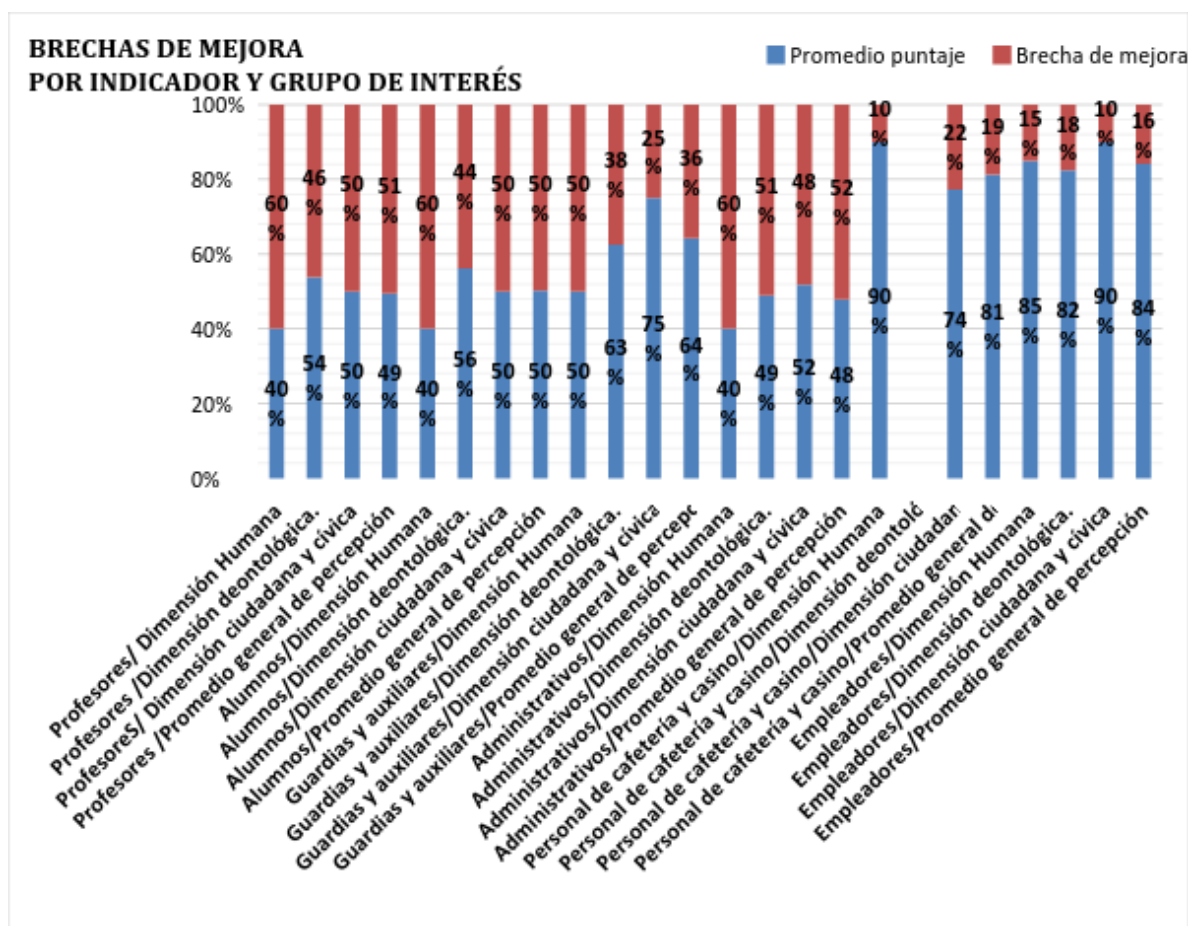
- Empleadores: 85

Evidencias entregadas por los grupos de interés.

- En este subindicador, hay que destacar la baja ponderación entregada por los administrativos, quienes consideran que los estudiantes no son honestos, pues en las salas de estar permanentemente se pierden cosas, es muy frecuente que desaparezcan teléfonos móviles, así como en misiones solidarias desaparece comida. En ambos casos, los estudiantes se protegen entre sí, pues si alguien sabe algo no es delatado.
- Entre estudiantes, no confían en sus compañeros, sólo en aquellos que son sus amigos, pues hay robos y mentiras en sus relaciones. Además, reconocen que suelen copiar en pruebas y plagiar en sus trabajos de investigación, lo que dicen reconocer, solo si son pillados infraganti.
- Los profesores, por su parte desconfían de sus estudiantes, pues consideran que copian y cada vez es más alto el número de trabajos plagiados, así como las mentiras para excusar una ausencia o atrasos a clases.
- Para los administrativos, los estudiantes son poco confiables, suelen adulterar los certificados de salud o incurrir en mentiras para justificar sus ausencias a clases o exámenes.
- Una visión absolutamente opuesta tienen empleadores y personal de casino y cafetería. Este último, considera que los estudiantes son honestos, pues devuelven vueltos demás que se han entregado erróneamente, nunca han robado, teniendo oportunidad de hacerlo. Para los empleadores, los estudiantes y egresados de DUOC.UC, se destacan por su honradez y compromiso con la empresa y sus labores, llegando a ocupar puestos de confianza en el corto plazo.

Brechas de Mejora de indicadores por grupo de interés

Grupo de interés	Dimensión Formativa	Promedio puntaje	Brecha de mejora
Profesores	Dimensión Humana	40	60%
Profesores	Dimensión deontológica.	53,75	46,25%
Profesores	Dimensión ciudadana y cívica	50	50%
Profesores	Promedio general de percepción	49,4	50,6%
Estudiantes	Dimensión Humana	40	60%
Estudiantes	Dimensión deontológica.	56,25	43,75%
Estudiantes	Dimensión ciudadana y cívica	50	50%
Estudiantes	Promedio general de percepción	50,5	49,5%
Guardias y auxiliares	Dimensión Humana	50	50%
Guardias y auxiliares	Dimensión deontológica.	62,5	37,5%
Guardias y auxiliares	Dimensión ciudadana y cívica	75	25%
Guardias y auxiliares	Promedio general de percepción	64,3	35,7%
Administrativos	Dimensión Humana	40	60%
Administrativos	Dimensión deontológica.	48,75	51,25%
Administrativos	Dimensión ciudadana y cívica	51,6	48,4%
Administrativos	Promedio general de percepción	47,7	52,3%
Personal de cafetería y casino	Dimensión Humana	90	10%
Personal de cafetería y casino	Dimensión deontológica.	n/o	n/o
Personal de cafetería y casino	Dimensión ciudadana y cívica	78,3	21,7%
Personal de cafetería y casino	Promedio general de percepción	81,3	18,7%
Empleadores	Dimensión Humana	85	15%
Empleadores	Dimensión deontológica.	82,5	17,5%
Empleadores	Dimensión ciudadana y cívica	90	10%
Empleadores	Promedio general de percepción	84,1	15,9%



3.2.4 Análisis de las brechas de oportunidad de mejora.

De los datos obtenidos, podemos inferir que los guardias, auxiliares, personal de cafetería, casino y empleadores son los que tienen una mejor percepción de los estudiantes. Mientras, que profesores, administrativos y estudiantes tienen una percepción regular a mala de las conductas socialmente responsables de los estudiantes de la sede, encontrándose diferencias significativas como lo son en los subindicadores de responsabilidad e integridad.

Del promedio de los puntajes obtenidos, de los grupos de interés por indicador, se observa que el puntaje más bajo es de compromiso con la verdad que pertenece a la dimensión formativa humana. A su vez, el promedio más alto obtenido fue para Inclusión, aceptación y aprecio por la diversidad, que representa la dimensión formativa deontológica. Sacando

los puntajes mínimos y máximos, todos los otros promedios se encuentran en el rango EFQM de los cuestionarios REDER en el intervalo de evidencia, que implica que la conducta se observa pero de forma incompleta o irregular, lo que nos entrega una brecha de oportunidad de mejora altamente realizable, puesto que es una conducta que al ser reforzada es altamente probable que pueda pasar al rango de evidencia completa.

Distinto el caso del indicador de compromiso con la verdad que se encuentra en el intervalo de alguna evidencia, que corresponde a una conducta que rara vez se observa y cuando observa es de forma deficiente o incompleta, lo que implica un esfuerzo mayor en recursos para trabajar la conducta y llevarla al nivel de evidencia. Para el caso del puntaje más alto, de inclusión, aceptación y aprecio por la diversidad, éste se encuentra en un intervalo de evidencia clara y para llegar a la evidencia total, el margen de mejora es estrecho, lo que hace que sea más fácil mantener el estándar que subirlo. Puesto, que suele suceder, que hay un porcentaje de la población que tiene una conducta arraigada muy fuerte por motivos culturales que pueden ser religiosos, políticos, étnicos entre otros multifactores que hacen muy difícil poder cambiar la conducta en el periodo que pasan por la universidad o centro profesional.

3.2.5 Conclusiones de los resultados obtenidos.

Podemos inferir del resultado de las encuestas y de las evidencias que se acompañan que los stakeholders primarios tienen una percepción de las conductas socialmente responsables de los estudiantes, muy inferiores respecto a la de los *stakeholders* secundarios. Son *stakeholders* primarios todos aquellos que tienen una relación directa con la institución de educación donde el alumno se está formando, en este caso Duoc. Pertenecen a este grupo los profesores, estudiantes, administrativos, guardias y auxiliares. Todos ellos afectan directamente a los estudiantes y sus acciones hacia ellos pueden ser beneficiosas o dañinas. En cambio, los proveedores de servicio, como lo es cafetería y casino, junto con los empleadores son impactados por los estudiantes y pertenecen a su círculo de influencia, pero estos no participan directamente de su formación y se relacionan con ellos en una

dinámica clientelista o de prestador de servicios, distinta a la que se da dentro de los espacios formativos.

Es interesante, observar que los espacios formativos dentro de la institución son mucho más amplios que los que se dan en el aula, entre profesores y estudiantes, también participan como espacios formativos las relaciones que se dan en la interacción del alumno con los administrativos, auxiliares y guardias.

La dimensión formativa peor evaluada fue la de formación humana que corresponde a la dimensión ontológica de la persona, a su esencia, al ser profundo de cada individuo. Esta dimensión, en promedio obtuvo un rango intervalar de 48, puntos de 100, lo que implica que hay una brecha de oportunidad de mejora de 52%.

La dimensión formativa mejor evaluada fue la deontológica, en promedio obtuvo 64.75 puntos de 100, lo que da una brecha de oportunidad de mejora de 35%

Por último, la dimensión de formación ciudadana y cívica obtuvo de 57% de un rango intervalar de 100, lo que arroja una brecha de oportunidad de mejora de 43%.

Los datos obtenidos nos permiten hacer un plan de mejora segmentado por grupo de interés y por dimensión formativa. De esta forma potenciaremos las brechas con acciones concretas para cada grupo de interés.

3.3 Orientaciones metodológicas para diseñar un plan de mejora.

No debemos perder la finalidad del por qué evaluar las conductas socialmente en estudiantes de la educación terciaria, recordar que el objetivo está en mejorar los impactos de los estudiantes en sus grupos de interés, en entregar a la sociedad a ciudadanos éticos, comprometidos con su comunidad, es decir ciudadanos activos que impacten positivamente en sus comunidades, que velen por el bien común. Por ello, no basta con tener el instrumento de evaluación, si no tenemos una estrategia para utilizar esos resultados que se deriven en acciones. Si bien, cada casa de estudios determinará de acuerdo a misión institucional qué es lo que le interesa evaluar y frente a qué *stakeholders*, aquí presento una

propuesta metodológica que servirá de guía para el diseño de los planes de acción de mejora. Para poder ejemplificar de forma concreta ocuparé los datos obtenidos del pilotaje efectuado a los estudiantes de Duoc de la sede Padre Alonso de Ovalle, de esta manera, no solo valido el instrumento de medición, si no que ofrezco una alternativa de implementación concreta, que permita mostrar la utilidad de medir las conductas socialmente responsable de los estudiantes de educación superior.

Para partir con el diseño del plan de mejora debemos tener los insumos de forma asequible. Lo primero es tener la lista indicadores a medir clasificados por dimensiones formativas, desde donde se derivan los subindicadores que cada institución determinará de acuerdo a lo que persiga. Para facilitar el análisis e interpretación de los indicadores, los agrupé en una tabla resumen que servirá como insumo para diseñar el plan de mejora.

Cuadro resumen de las dimensiones de formación ética y ciudadana en los estudiantes de educación superior.

Dimensión formativa	Indicadores	Ejemplos de subindicadores
1. Dimensión Humana	a) Compromiso con la verdad	a) Consultan diversas fuentes para la construcción de su conocimiento.
	b) Integridad	b) Son coherentes con sus principios y valores, tanto en sus declaraciones como acciones.
	c) Autonomía	c) Toman sus propias decisiones sin influenciarse por un agente externo.
	d) Interdependencia e interdisciplinariedad	d) Capaces de trabajar en equipo y valorar los distintos aportes de quienes integran el grupo.
2. Dimensión deontológica	a) Justicia	a) Conocen y respetan las normas que rigen su actuar.
	b) Responsabilidad personal.	b) Da cuenta de sus decisiones.
	c) Bien común y equidad social	c) Toman decisiones considerando las opiniones y el bienestar de las otras personas.

	d) Inclusión, aceptación y aprecio por la diversidad.	d) Demuestran respeto por las minorías sociales.
	e) Desarrollo sostenible	e) Tienen un actuar respetuoso con el medio ambiente
3. Dimensión ciudadana y cívica	a) Ciudadanía democracia y participación.	a) Participan dentro de sus comunidades.
	b) responsabilidad social.	b) Cumplen con sus deberes frente a su comunidad.
	c) Sociabilidad y solidaridad para la convivencia.	c) Ayudan desinteresadamente a otras personas.

Como segundo insumo, para el diseño del plan de mejora, debemos poseer un marco teórico referencial que permita trabajar con los subindicadores y que nos otorgue una guía sobre posibles acciones y criterios para llevarlas a cabo. En páginas anteriores, hago mención del trabajo de un grupo de investigadores del GREM, grupo de investigación en educación moral de la Universidad de Barcelona (Tey; Vila Baños & Martínez, 2014), quienes postulan que la personalidad moral se construye en tres dimensiones: la construcción del yo, en la convivencial y en sus niveles de reflexión ética. Para cada una de estas dimensiones, han desarrollado técnicas y estrategias pedagógicas que permiten fortalecerlas, y además, han desarrollado criterios de evaluación para cada una.

Cuadro Resumen de las Dimensiones de la Personalidad Moral

Dimensión de la personalidad moral	Ámbito de acción	Técnicas pedagógicas recomendadas
Construcción del yo	<p>Ámbito en el cual tomamos conciencia de cómo somos y cómo nos gustaría llegar a ser.</p> <p>Ámbito de la intimidad, donde es fundamental el autoconocimiento, la autorregulación y la auto estima</p>	<p>Frases inacabadas (Reflexión moral que va de lo simple a lo complejo)</p> <p>Clarificación de valores (tomar conciencia de los propios valores y su sentido)</p> <p>Carta autobiográfica (conocimiento personal y posibilidad de cambio)</p> <p>Contrato personal (compromiso de mejora)</p>
Convivencialidad	<p>Capacidad para compartir un espacio con otras personas diferentes a nosotros.</p> <p>Engloba varias dimensiones de la personalidad moral: construcción del conocimiento social, desarrollo de habilidades sociales, empatía y transformación del entorno.</p>	<p>Imitación y modelaje</p> <p>Representación</p> <p>Generalización o transferencia (Favorecen el desarrollo de habilidades sociales)</p>
Reflexión socio-moral	<p>Proceso mental en el que las personas captan la realidad, la analizan y le dan un sentido individual y global que rige su actuar. Es el ámbito de las creencias, prejuicios, símbolos, sentimiento y emociones propias y de su comunidad.</p> <p>Es el ámbito de la adaptación al entorno y al contexto.</p> <p>Es el ámbito de la construcción del conocimiento social y del juicio moral</p>	<p>Dilemas morales (favorece el desarrollo del juicio moral)</p> <p>Diagnóstico de situaciones (favorece la valoración de distintas alternativas, ante una situación complicada.</p> <p>Análisis y comentarios de textos (desarrolla el aprendizaje ético)</p>

Cuadro basado en el trabajo de los investigadores del GREM de la Universidad de Barcelona.

Este trabajo nos da un acercamiento pedagógico con las dimensiones de la formación ética y ciudadana de los estudiantes de educación superior y nos permite elaborar un plan de acción concreto para cada dimensión formativa, entregando una pauta de implementación para quienes deben llevar a cabo los planes de mejora de los centros educativos.

Para facilitar el diseño de los planes de mejora, he desarrollado 3 fichas de gestión de la información, que sirven como guías frente a las acciones que deben ejecutarse en la propuesta de mejora.

Cada ficha contiene el puntaje y la brecha de oportunidad de mejora, por cada una de las dimensiones formativas evaluadas, tiene una breve descripción de los indicadores, subindicador evaluado, dimensión de personalidad moral, con las que se relaciona y con ello, su ámbito de acción y técnicas pedagógicas. Además, se le suman los posibles contextos formativos, un espacio para presentar un breve resumen de la propuesta con su responsable para ejecutarla.

Con este instrumento, la persona responsable de implementar una propuesta de mejora sobre los impactos de los estudiantes en sus grupos de interés, podrá orientarse y simplificar la información, con la finalidad de visualizarla de forma sencilla, para así tomar medidas y acciones hacia una propuesta formativa concreta.

Orientaciones para gestionar un plan de mejora sobre indicadores socialmente responsables en estudiantes de educación superior. (Ficha 1/3)

<p>Dimensión de Formación Humana</p>	<p>Puntaje</p>	<p>Brecha de oportunidad</p>
<p>Dimensión de la personalidad moral: Construcción del yo</p>	<p>Indicadores:</p> <p>Compromiso con la verdad. Autonomía Integridad.</p>	<p>Subindicadores:</p> <p>Compromiso con la verdad. Autonomía Integridad.</p>
<p>Áreas de desarrollo de la persona:</p> <p>Intimidad Autoconocimiento Autorregulación Autoestima</p>		
<p>Contextos formativos:</p> <p>Aula Terreno Actividad extracurricular Práctica Otro</p>	<p>Acciones pedagógicas:</p> <p>Frases inacabadas (Reflexión moral que va de lo simple a lo complejo) Clarificación de valores (tomar conciencia de los propios valores y su sentido) Carta autobiográfica (conocimiento personal y posibilidad de cambio) Contrato personal (compromiso de mejora) OTRAS.</p>	
<p>Plan de mejora</p> <p>Acciones Pedagógicas:</p> <p>Acciones de Gestión:</p>		
<p>Responsable</p> <p>Fecha</p>		

Orientaciones para gestionar un plan de mejora sobre indicadores socialmente responsables en estudiantes de educación superior. (Ficha 2/3)

Dimensión de Formación Deontológica	Puntaje	Brecha de oportunidad
Dimensión de la personalidad moral: Convivencialidad	Indicadores: Justicia Responsabilidad personal Bien común y equidad Inclusión, aceptación y aprecio por la diversidad Desarrollo sostenible Interdependencia e interdisciplinariedad	Subindicadores: Justicia Responsabilidad personal Bien común y equidad Inclusión, aceptación y aprecio por la diversidad Desarrollo sostenible Interdependencia e interdisciplinariedad
Áreas de desarrollo de la persona: Construcción del conocimiento social. Desarrollo de habilidades sociales. Empatía Transformación del entorno.		
Contextos formativos: Aula Terreno Actividad extracurricular Práctica Otro	Acciones pedagógicas: Imitación y modelaje Representación Generalización o transferencia OTRAS.	
Plan de mejora		
Acciones Pedagógicas:		
Acciones de Gestión:		
Responsable		
Fecha		

Orientaciones para gestionar un plan de mejora sobre indicadores socialmente responsables en estudiantes de educación superior. (Ficha 3/3)

<p>Dimensión de Formación Ciudadana y Cívica</p>	<p>Brecha de oportunidad</p>	<p>Puntaje</p>
<p>Dimensión de la personalidad moral: Reflexión Socio moral</p>	<p>Indicadores:</p> <p>Ciudadanía democracia y participación. Responsabilidad social. Sociabilidad y solidaridad para la convivencia</p>	<p>Subindicadores:</p> <p>Ciudadanía democracia y participación. Responsabilidad social. Sociabilidad y solidaridad para la convivencia</p>
<p>Áreas de desarrollo de la persona:</p> <p>Ámbito de las creencias, prejuicios, símbolos, sentimiento y emociones propias y de su comunidad. Es el ámbito de la adaptación al entorno y al contexto. Es el ámbito de la construcción</p>		
<p>Contextos formativos:</p> <p>Aula Terreno Actividad extracurricular Práctica Otro</p>	<p>Acciones pedagógicas:</p> <p>Dilemas morales (favorece el desarrollo del juicio moral)</p> <p>Diagnóstico de situaciones (favorece la valoración de distintas alternativas, ante una situación complicada.</p> <p>Análisis y comentarios de textos (desarrolla el aprendizaje ético)</p>	
<p>Plan de mejora</p> <p>Acciones Pedagógicas:</p> <p>Acciones de Gestión:</p>		
<p>Responsable</p> <p>Fecha</p>		

3.3.1 Ejemplo de elaboración de un plan de mejora.

A modo de ejemplo presentaré con los datos del pilotaje como se deben llenar las fichas de gestión de los planes de mejora.

Dimensión de Formación Humana	Puntaje 37	Brecha de oportunidad 63%
Dimensión de la personalidad moral: Construcción del yo Áreas de desarrollo de la persona: Intimidación Autoconocimiento Autorregulación Autoestima	Indicadores: Compromiso con la verdad. Autonomía Integridad.	Subindicador: <i>Los estudiantes o egresados consultan diversas fuentes para la construcción de su conocimiento (integran diferentes escuelas de pensamientos que les permitan una visión más completa de la realidad que estudia)</i>
Contextos formativos: Aula Terreno Actividad extracurricular Práctica Biblioteca	Acciones pedagógicas: Frases inacabadas (Reflexión moral que va de lo simple a lo complejo) Clarificación de valores (tomar conciencia de los propios valores y su sentido) Carta autobiográfica (conocimiento personal y posibilidad de cambio) Contrato personal (compromiso de mejora) OTRAS. (Ver las fichas de orientación de acciones pedagógicas)	
Plan de mejora El Indicador evaluado es un indicador académico, ya que implica la actitud del estudiante frente a la construcción de su conocimiento, por ello las acciones a seguir deben ser lideradas por los docentes, quienes deberán propiciar espacios de aprendizaje donde los estudiantes se vean obligados a consultar diversas fuentes y después integrarlas en la asignatura. Los contextos formativos que serán utilizados son el aula y la biblioteca. Por ello es necesario un trabajo coordinado entre docentes y servicio de biblioteca, y que ésta esté disponible para los estudiantes cuente con el material de consulta necesario. Acciones de gestión: Capacitar a docentes sobre recursos bibliográficos disponibles para integrar en sus asignaturas. Exigir a los docentes trabajos de investigación semestrales que obliguen consultar distintas fuentes bibliográficas. Disponer de bibliotecas abiertas para facilitar a los estudiantes la consulta de bibliografía de forma presencial. Acciones pedagógicas: Instruir a los docentes en estrategias de frases inacabadas y clarificación de valores para facilitar la reflexión sobre la práctica de construcción de conocimiento y la toma de conciencia sobre la importancia y el sentido de poseer un conocimiento verdadero.		
Responsables: Servicio de biblioteca, Dirección de carreras, docentes. <div style="text-align: right;">Fecha</div>		

3.4 Acciones pedagógicas para trabajar las dimensiones formativas y de la personalidad moral en los estudiantes de educación superior.

Recomendaciones de acciones pedagógicas para trabajar la dimensión formativa humana y la dimensión de la personalidad moral de la construcción del yo. (1/3)

Para trabajar con los estudiantes el desarrollo de la dimensión de formación humana y de la dimensión de la personalidad moral de la construcción del yo se debe tener presente que el aprendizaje moral aparece al valorizar una determinada conducta o acción. Por ello, es necesario provocar en los estudiantes la reflexión sobre sus creencias, sentimientos y acciones.

<p>Acción pedagógica</p>	<p>Indicador: <i>Compromiso con la verdad.</i> Capacidad de dialogar con otras disciplinas que aporten una mayor comprensión de los fenómenos, ser honestos con los límites del conocimiento alcanzado, y prudentes para no hacer de la verdad un mandato. <i>Fenómenos: la forma en que se nos presenta la realidad por medio de la observación.</i> <i>Prudencia: Virtud de discernir lo adecuado para cada caso de acuerdo a la persona y su contexto.</i></p>
<p>Frases inacabadas: Reflexión moral que va de los simple a lo complejo, de lo general a lo particular (personal)</p> <p>Actividad individual y confidencial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La actividad debe ser escrita, ya que al escribir se toma conciencia con lo que se piensa. • Debe haber un ambiente tranquilo que propicie la reflexión. • Se recomienda cerrar la actividad con un compartir de carácter voluntario sobre la experiencia de la actividad, no del contenido de las respuestas. 	<p>Ejemplos transversales para todas las escuelas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si mi jefe me pide que mienta a un cliente yo..... • Si no he estudiado para mi examen final yo..... • Generalmente cuando debo investigar sobre un tema..... • Si me equivoco yo.....
<p>Clarificación de valores: Tomar conciencia de los propios valores y su sentido.</p> <p>Actividad Grupal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se presenta un material a todo el grupo para que reflexionen, primero de forma personal y que lo escriba en un papel para luego debatir con sus compañeros. 	<p>Características del debate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es un debate reflexivo, no busca ganadores, por lo que cada persona solo debe defender y argumentar sus puntos de vista. • El debate no puede ser en grupos muy numerosos, ya que se distraen los estudiantes. • Debe estar reglamentada la intervención, con un tiempo asignado para exponer la tesis y otro para responder cuando es interpelado.

	<ul style="list-style-type: none"> Además se debe acordar el uso adecuado de las palabras y propiciar la camaradería entre los participantes.
<p>Carta autobiográfica: conocimiento personal y posibilidad de cambio.</p> <p>Actividad Individual.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se le pide al alumno que escriba sobre alguna experiencia personal, que dé cuenta de lo que vivió, lo que sintió y cómo actuó en ese momento. Para concluir, sobre qué haría en la actualidad, cómo cree que enfrentaría una situación similar y por qué cree que lo haría de esa manera. 	<ul style="list-style-type: none"> Como el subindicador que se está trabajando es el de compromiso con la verdad, se recomienda en estos caso pedir que relaten experiencias sobre, si alguna vez han mentido o engañado a alguien, si el alumno considera que él no ha tenido esa experiencia, puede contar si él fue objeto de engaño o mentira por otra persona y desde su experiencia personal. Se recomienda poner extensión de palabras a la actividad. (ej. Máximo 500 palabras o 2 páginas tamaño carta)
<p>Contrato personal: compromiso de mejora Actividad personal y grupal.</p> <ul style="list-style-type: none"> Esta actividad implica que los estudiantes se comprometen a mejorar una conducta que es inadecuada. El compromiso puede ser de carácter individual pero también grupal cuando la acción es generalizada en un grupo y cada uno expresa su disposición para el cambio, lo que implica que al trabajar con otros, hay un grupo que se contiene y regula frente a las recaídas. No olvidar que las acciones que se tienen como hábitos, necesitan de un periodo de deshabituación y reemplazar esa conducta no deseada por otra deseada, que no se tiene adquirida como hábito, tiene alta incidencia en recaídas de la acción no deseada. 	<ul style="list-style-type: none"> Se le presenta a los estudiantes una metodología que permita reconocer sus debilidades, como por ejemplo una Matriz DAFO/FODA. Ante el reconocimiento de la debilidad que desean trabajar, se sugiere se desarrolle una planificación que incluya un cronograma con estado de avance e indicadores de satisfacción que den cuenta del proceso de mejora.

Recomendaciones de acciones pedagógicas para trabajar la dimensión formativa humana y la dimensión de la personalidad moral de la construcción del yo. (2/3)

Para trabajar con los estudiantes el desarrollo de la dimensión de formación humana y de la dimensión de la personalidad moral de la construcción del yo se debe tener presente que el aprendizaje moral aparece al valorizar una determinada conducta o acción. Por ello, es necesario provocar en los estudiantes la reflexión sobre sus creencias, sentimientos y acciones.

Acción pedagógica	Ejemplo indicador: Autonomía El estudiante es apto para tomar decisiones y actuar en consecuencia.
<p>Frases inacabadas: Reflexión moral que va de los simple a lo complejo, de lo general a lo particular(personal)</p> <p>Actividad individual y confidencial.</p> <ul style="list-style-type: none"> La actividad debe ser escrita, ya que al escribir se toma conciencia con lo que se piensa. Debe haber un ambiente tranquilo que propicie la reflexión. Se recomienda cerrar la actividad con un compartir de carácter voluntario sobre la experiencia de la actividad, no del contenido de las respuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Yo defiando mis derechos siempre que.....</i> <i>Soy capaz de sacar adelante mis proyectos porque.....</i> <i>Si mi jefe me pide que haga algo incorrecto yo.....</i> <i>La opinión de las personas que me rodean es.....</i>
<p>Clarificación de valores: Tomar conciencia de los propios valores y su sentido.</p> <p>Actividad Grupal.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se presenta un material a todo el grupo para que reflexionen, primero de forma personal y que lo escriba en un papel para luego debatir con sus compañeros. 	<p>Características del debate:</p> <ul style="list-style-type: none"> Es un debate reflexivo, no busca ganadores, por lo que cada persona sólo debe defender y argumentar sus puntos de vista. El debate no puede ser en grupos muy numerosos, ya que se distraen los estudiantes. Debe estar reglamentada la intervención, con un tiempo asignado para exponer la tesis y otro para responder cuando es interpelado. Además se debe acordar el uso adecuado de las palabras y propiciar la camaradería entre los participantes.
<p>Carta autobiográfica: conocimiento personal y posibilidad de cambio.</p> <p>Actividad Individual.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se le pide al alumno que escriba sobre alguna experiencia personal, que dé cuenta de lo que vivió, lo que sintió y cómo actuó en ese momento. Para concluir, sobre qué haría en la actualidad, cómo cree que 	<ul style="list-style-type: none"> Como el subindicador que se está trabajando es el de autonomía se recomienda en estos caso pedir que relaten experiencias donde él/ella ejercen su autonomía(cuando es capaz de tomar decisiones propias y actuar en consecuencia) Se recomienda poner extensión de palabras a la actividad. (ej. Máximo 500 palabras o 2 páginas tamaño carta)

enfrentaría esa situación y por qué cree que lo haría de esa manera.	
<p>Contrato personal: compromiso de mejora Actividad personal y grupal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esta actividad implica que los estudiantes se comprometen a mejorar una conducta que es inadecuada. El compromiso puede ser de carácter individual pero también grupal cuando la acción es generalizada en un grupo y cada uno expresa su disposición para el cambio, lo que implica que al trabajar con otros, hay un grupo que se contiene y regula frente a las recaídas. • No olvidar que las acciones que se tienen como hábitos, necesitan de un periodo de deshabitación y reemplazar esa conducta no deseada por otra deseada, que no se tiene adquirida como hábito, tiene alta incidencia en recaídas de la acción no deseada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se le presenta a los estudiantes una metodología que permita reconocer sus debilidades, como por ejemplo una Matriz DAFO/FODA. Ante el reconocimiento de la debilidad que desean trabajar, se sugiere se desarrolle una planificación que incluya un cronograma con estado de avance e indicadores de satisfacción que den cuenta del proceso de mejora.

Recomendaciones de acciones pedagógicas para trabajar la dimensión formativa humana y la dimensión de la personalidad moral de la construcción del yo. (2/3)

Para trabajar con los estudiantes el desarrollo de la dimensión de formación humana y de la dimensión de la personalidad moral de la construcción del yo se debe tener presente que el aprendizaje moral aparece al valorizar una determinada conducta o acción. Por ello es necesario provocar en los estudiantes la reflexión sobre sus creencias, sentimientos y acciones.

Acción pedagógica	Ejemplos para el indicador: <i>Integridad</i> Ser coherente con los principios y valores, tanto en sus declaraciones como acciones, siendo rectas, transparentes y honestas.
Frases inacabadas: Reflexión moral que va de lo simple a lo complejo, de lo general a lo particular (personal) Actividad individual y confidencial. <ul style="list-style-type: none"> La actividad debe ser escrita, ya que al escribir se toma conciencia con lo que se piensa. Debe haber un ambiente tranquilo que propicie la reflexión. Se recomienda cerrar la actividad con un compartir de carácter voluntario sobre la experiencia de la actividad, no del contenido de las respuestas. 	<p><i>Decir la verdad es.....</i></p> <p><i>Miento cuando.....</i></p> <p><i>Digo lo que pienso.....</i></p> <p><i>Hago lo que digo</i></p>
Carta autobiográfica: conocimiento personal y posibilidad de cambio. Actividad Individual. <ul style="list-style-type: none"> Se le pide al estudiante que escriba sobre alguna experiencia personal, que dé cuenta de lo que vivió, lo que sintió y cómo actuó en ese momento. Para concluir, sobre qué haría en la actualidad, cómo cree que enfrentaría esa situación y por qué cree que lo haría de esa manera. 	<ul style="list-style-type: none"> Como el subindicador que se está trabajando es el de la integridad, se recomienda en estos casos pedir que relaten experiencias relacionadas con el indicador, si el alumno considera que él no ha tenido esa experiencia, se le pide que relate alguna experiencia que se relacione con actos honestos, rectos y transparentes. Se recomienda poner extensión de palabras a la actividad. (ej. Máximo 500 palabras o 2 páginas tamaño carta)
Contrato personal: compromiso de mejora Actividad personal y grupal. <ul style="list-style-type: none"> Esta actividad implica que los estudiantes se comprometen a mejorar una conducta que es inadecuada. El compromiso puede ser de carácter individual pero también grupal cuando la acción es generalizada en un grupo y cada uno expresa su disposición para el cambio, lo que implica 	<ul style="list-style-type: none"> Se le presenta a los estudiantes una metodología que permita reconocer sus debilidades, como por ejemplo una Matriz DAFO/FODA. Ante el reconocimiento de la debilidad que desean trabajar, se sugiere se desarrolle una planificación que incluya un cronograma con estado de avance e indicadores de satisfacción que den cuenta

<p>que al trabajar con otros, hay un grupo que se contiene y regula frente a las recaídas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No olvidar que las acciones que se tienen como hábitos, necesitan de un periodo de deshabitación y reemplazar esa conducta no deseada por otra deseada, que no se tiene adquirida como hábito, tiene alta incidencia en recaídas de la acción no deseada. 	<p>del proceso de mejora.</p>
--	-------------------------------

Recomendaciones de acciones pedagógicas para trabajar la dimensión formativa deontológica y la dimensión de la personalidad moral de la Convivencialidad (1/5)

Para trabajar la dimensión de la convivencia hay que tener presente que es en ésta donde el alumno desarrolla principalmente las habilidades sociales que le permitirán integrarse de forma exitosa en un grupo de personas determinadas, donde ejercerá la capacidad de incidir y modificar su entorno. Por ello la convivencia es fundamental para la inserción laboral y el correcto ejercicio profesional.

Acción Pedagógica	Ejemplos para el indicador: justicia Los estudiantes son conocedores de la legalidad y prestos a dirimir racionalmente con objetividad e imparcialidad, las diferencias con otras personas, dando a cada uno lo suyo, según su naturaleza o mérito.
Imitación o modelaje. <ul style="list-style-type: none"> Esta actividad busca el aprendizaje vicario por medio de la observación y el análisis consiente de una conducta, frente alguna situación concreta, que experimenta una persona específica y cómo lo resuelve de forma prudente. Para ello el alumno debe memorizar los pasos de la acción y luego ser capaz de reproducirlos paso a paso. 	Características de la actividad: <ul style="list-style-type: none"> El profesor presenta a los estudiantes una situación donde el protagonista la resolvió de forma correcta. Se analiza el proceso de la acción para llegar al resultado correcto y se le pide a los estudiantes memorizar paso a paso y luego reproducirlo
Representación <ul style="list-style-type: none"> Se sitúa a los estudiantes en distintos contextos donde ellos pueden verse involucrados. Se selecciona un problema resolver entre los contextos expuestos y se dramatiza frente al curso. Esa actividad se vincula con lo que se conoce como juego de roles. Se presenta una situación o varias situaciones, depende el número de participantes de la clases, en uno o más contextos determinados, lo más cercano a la realidad del alumno o de las situaciones que enfrentarán en su trabajo. El profesor forma los grupos y les entrega las instrucciones para que 	Ejemplo de situaciones para dramatizar <ul style="list-style-type: none"> Escuela de Turismo: Un grupo de pasajeros a los que se les vendió un tour incompleto y reclaman por sus derechos. Los estudiantes deben conocer el código de ética profesional que oriente su actuar y las leyes del consumidor vigentes. Escuela de informática: Un jefe pide a su empleado copiar los archivos y bases de datos confidenciales de los clientes a los que se le hace soporte técnico. Los estudiantes deben conocer el código de ética de su profesión y la legislación sobre confidencialidad. Escuela de Administración: un grupo de gerentes de empresas farmacéuticas se coluden para subir los precios de remedios de alta demanda en la población con la finalidad de aumentar las ganancias de la industria. Los

<p>desarrollen el guion tomando todos los elementos importantes del caso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luego deben distribuir los papeles que cada alumno deberá desempeñar, lo más apegado a la realidad. • Cada grupo, dispondrá de máximo 10 minutos para actuar. • Cada representación debe presentar el problema moral, desarrollarlo y terminar con un desenlace. • El profesor le pedirá a cada integrante de los grupos cuente brevemente cómo vivió la experiencia y le pedirá al público comentarios sobre las situaciones expuestas. • Las representaciones pueden ser inspiradas en situaciones donde se expresan valores o virtudes o anti valores o vicios. 	<p>estudiantes deben conocer el código de ética de la profesión y la legislación financiera vigente en su país.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escuela de hotelería: El encargado de compras, accede a comprar productos que están cercanos a la fecha de caducidad con la finalidad de obtener una comisión por la transacción. Los estudiantes deben conocer el código de ética de la profesión y las legislación • Escuela de Construcción: El jefe de obras para abaratar costos modifica la mezcla del mortero, lo que pone en riesgo la calidad de la construcción. Los estudiantes deben conocer el código de ética de la profesión y las legislación • Escuela de Salud: Un médico de la salud pública instruye a las enfermeras que no suministren la medicamentación a los pacientes crónicos mayores de 90 años, ya que es una pérdida de recursos para el Estado. Los estudiantes deben conocer el código de ética de la profesión y las legislación
<p>Generalización o transferencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implica que los estudiantes trabajen fuera del aula las conductas trabajadas en clases. Ellos deben escoger los contextos donde pondrán en práctica dichas acciones y dar cuenta de la experiencia una vez desarrollada. 	<p>La virtud de la justicia se divide en distributiva, cuando hacemos un reparto justo de los bienes y conmutativa cuando respetamos los acuerdo contraídos.</p> <p>Son actos de transferencia de la justicia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llegar a la hora, ser puntual • Respetar un acuerdo • Pagar lo justo por un servicio • Distribuir según las características de las personas que participen el trabajo o las actividades domésticas.

Recomendaciones de acciones pedagógicas para trabajar la dimensión formativa deontológica y la dimensión de la personalidad moral de la Convivencialidad. (2/5)

Para trabajar la dimensión de la convivencia hay que tener presente que es en ésta donde el alumno desarrolla principalmente las habilidades sociales que le permitirán integrarse de forma exitosa en un grupo de personas determinadas, donde ejercerá la capacidad de incidir y modificar su entorno. Por ello la convivencia es fundamental para la inserción laboral y el correcto ejercicio profesional.

<p>Acción Pedagógica</p>	<p>Ejemplos para el indicador: Bien común y equidad. Promueve y persigue a un conjunto de condiciones materiales, socioculturales y espirituales que permitan a la sociedad y a quienes la integran acceder a una existencia digna y a una cada vez mejor calidad de vida. Promueve y persigue la Igualdad de oportunidades para satisfacer necesidades y desarrollar las capacidades de personas y grupos. Apoya la remoción de los obstáculos de carácter económico y social, así como los culturales y políticos, que impiden el desarrollo humano.</p>
<p>Imitación o modelaje. Esta actividad busca el aprendizaje vicario por medio de la observación y el análisis consciente de una conducta, frente alguna situación concreta, que experimenta una persona específica y cómo lo resuelve de forma prudente. Para ello el alumno debe memorizar los pasos de la acción y luego ser capaz de reproducirlos paso a paso. Una acción prudente es aquella que optimiza el pasado, aprende de él, diagnóstica el presente, ve pros y contras y prevé el futuro(anticipa las consecuencias de los actos)</p>	<p>Características de la actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> El profesor presenta a los estudiantes una persona está expuesta a una situación donde se pasa a llevar el bien común y se atenta contra la dignidad humana. El protagonismo es capaz de actuar de forma correcta. Se analiza el proceso de la acción para llegar al resultado correcto y se le pide a los estudiantes memorizar paso a paso y luego reproducirlo. <p>Se pueden obtener los ejemplos de las noticias, vídeos o películas.</p>
<p>Representación</p> <ul style="list-style-type: none"> Se sitúa a los estudiantes en distintos contextos donde ellos pueden verse involucrados. Se selecciona un problema resolver entre los contextos expuestos y se dramatiza frente al curso. Las fases de esta actividad son importantes para su éxito: primero se debe motivar a los estudiantes a participar y reconocer una acción problemática para representar, se planifica la representación, se escogen los actores y se desarrolla un guion que 	<p>Escuela de Turismo: Un agente de viajes no vende un tour a una madre con un hijo con discapacidad mental por el riesgo que moleste a los otros pasajeros y no vuelvan a comprar en su agencia. Escuela de informática: Al hacer una mantención a los computadores personales de una empresa se descubre una red de pornografía infantil. Escuela de administración: Una empresa de transporte público obliga a sus chóferes usar pañales, ya que no disponen de permiso para parar durante el recorrido e ir al baño. Escuela de hotelería: Un chef tiene en su restaurante una zona gratuita, adaptada para que cualquier mujer que</p>

<p>permita que la presentación no se extienda más allá de 10 minutos por grupo, dramatización y comentarios, primero por parte de los actores, relatan su experiencia y visión del problema y luego por parte del público, dando la opinión sobre el contenido de lo representado.</p> <ul style="list-style-type: none"> Las representaciones pueden ser inspiradas en situaciones donde se expresan valores o virtudes o anti valores o vicios. 	<p>necesite pueda amamantar a su bebé, con tranquilidad, mientras bebe un zumo por cuenta de la casa.</p> <p>Escuela de construcción: Un constructor se preocupa que los proyectos de urbanización cuenten con plazas de juegos y áreas verdes para las personas que vivirán allí.</p> <p>Escuela de Salud: Un enfermero cuenta cuentos a los niños que están hospitalizados al terminar su turno de trabajo.</p>
<p>Generalización o transferencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> Implica que los estudiantes trabajen fuera del aula las conductas trabajadas en clases. Ellos deben escoger los contextos donde pondrán en práctica dichas acciones y dar cuenta de la experiencia una vez desarrollada. 	<p>Son actos de transferencia del Bien común y equidad social:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fomentar proyectos de voluntariado en los puestos de trabajo. Desarrollar negocios justos(empresas B) Participar como voluntario, acompañando ancianos, niños, enfermos, etc. Repara espacios comunes dañados (pintar plazas, paredes rayadas, reparar mobiliario). Sonreír y saludar a las personas que conocemos y no conocemos.

Recomendaciones de acciones pedagógicas para trabajar la dimensión formativa deontológica y la dimensión de la personalidad moral de la Convivencialidad. (3/5)

Para trabajar la dimensión de la convivencia hay que tener presente que es en ésta donde el alumno desarrolla principalmente las habilidades sociales que le permitirán integrarse de forma exitosa en un grupo de personas determinadas, donde ejercerá la capacidad de incidir y modificar su entorno. Por ello la convivencia es fundamental para la inserción laboral y el correcto ejercicio profesional.

<p>Acción Pedagógica</p>	<p>Ejemplos para el indicador: Inclusión, aceptación y aprecio por la diversidad</p> <p>Incluir en su ámbito de responsabilidad a todas las personas dentro de sus elecciones y actuaciones, en especial aquellas que tienen menor capacidad para hacer valer sus intereses, valorando y respetando al otro con el fin de integrarlo socialmente sin discriminación alguna.</p>
<p>Imitación o modelaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> Esta actividad busca el aprendizaje vicario por medio de la observación y el análisis consciente de una conducta, frente alguna situación concreta, que experimenta una persona específica y cómo lo resuelve de forma prudente. Para ello el alumno debe memorizar los pasos de la acción y luego ser capaz de reproducirlos paso a paso. Una acción prudente es aquella que optimiza el pasado, aprende de él, diagnóstica el presente, ve pros y contras y prevé el futuro(anticipa las consecuencias de los actos) 	<p>Características de la actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> El profesor presenta a los estudiantes una situación donde el protagonista la resolvió de forma correcta. Se analiza el proceso de la acción para llegar al resultado correcto y se le pide a los estudiantes memorizar paso a paso y luego reproducirlo.
<p>Representación</p> <ul style="list-style-type: none"> Se sitúa a los estudiantes en distintos contextos donde ellos pueden verse involucrados. Se selecciona un problema resolver entre os contextos expuestos y se dramatiza frente al curso. Las fases de esta actividad son importantes para su éxito: primero se debe motivar a los estudiantes a participar y reconocer una acción problemática para representar, se planifica la representación, se escogen los actores y se desarrolla un guion que permita que la presentación no se extienda más allá de 10 minutos por grupo, dramatización y comentarios, 	<p>Ejemplo de situaciones para dramatizar</p> <ul style="list-style-type: none"> Escuela de Turismo: El administrador de una piscina no admite a personas de la tercera edad porque es un balneario solo para gente joven y bien parecida. Escuela de informática: Un joven ingeniero desarrolla un software libre para que los sordos puedan ir a bailar a las discotecas y sientan el ritmo de la música por medio del tacto. Escuela de Administración: El gerente de una multitienda contrata y capacita a personas no videntes para atención de público. Escuela de hotelería: El chef de un restaurant no está dispuesto a preparar un plato sin gluten porque no está en la carta, obligando a un cliente que iba con su familia a tomar solo la

<p>primero por parte de los actores, relatan su experiencia y visión del problema y luego por parte del público, dando la opinión sobre el contenido de lo representado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las representaciones pueden ser inspiradas en situaciones donde se expresan valores o virtudes o anti valores o vicios. 	<p>ensalada, ya que todas las otras preparaciones contenían almidón de trigo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escuela de Construcción: Un arquitecto le exige a los clientes que el diseño de sus proyectos inmobiliarios contempla accesos para personas con movilidad reducida y señalética para ciegos e hipoacúsicos. • Escuela de Salud: Una enfermera se niega atender a un paciente homosexual por miedo a que le contagie alguna enfermedad
<p>Generalización o transferencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implica que los estudiantes trabajen fuera del aula las conductas trabajadas en clases. Ellos deben escoger los contextos donde pondrán en práctica dichas acciones y dar cuenta de la experiencia una vez desarrollada. 	<p>Son actos de transferencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajar con personas mayores. • Integrar a un chico con Down al equipo de fútbol. • Respetar los símbolos y ritos de personas religiosas. • Integrar en el círculo de amistades a una persona inmigrante.

Recomendaciones de acciones pedagógicas para trabajar la dimensión formativa deontológica y la dimensión de la personalidad moral de la Convivencialidad. (3/5)

Para trabajar la dimensión de la convivencia hay que tener presente que es en ésta donde el estudiante desarrolla principalmente las habilidades sociales que le permitirán integrarse de forma exitosa en un grupo de personas determinadas, donde ejercerá la capacidad de incidir y modificar su entorno. Por ello la convivencia es fundamental para la inserción laboral y el correcto ejercicio profesional.

Acción Pedagógica	<p>Indicador: Desarrollo Sostenible.</p> <p>Intervención consciente y deliberada para dar soluciones válidas al problema de la depredación de la naturaleza y promueve iniciativas de protección de los procesos que preservan la vida. Naturaleza es el hábitat propio de los seres humanos que se compone del aire, agua, suelos, flora, fauna y seres humanos.</p>
<p>Imitación o modelaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> Esta actividad busca el aprendizaje vicario por medio de la observación y el análisis consciente de una conducta, frente alguna situación concreta, que experimenta una persona específica y cómo lo resuelve de forma prudente. Para ello el alumno debe memorizar los pasos de la acción y luego ser capaz de reproducirlos paso a paso. Una acción prudente es aquella que optimiza el pasado, aprende de él, diagnóstica el presente, ve pros y contras y prevé el futuro(anticipa las consecuencias de los actos) 	<p>Características de la actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> El profesor presenta a los estudiantes una situación donde el protagonista la resolvió de forma correcta. Se analiza el proceso de la acción para llegar al resultado correcto y se le pide a los estudiantes memorizar paso a paso y luego reproducirlo.
<p>Representación</p> <ul style="list-style-type: none"> Se sitúa a los estudiantes en distintos contextos donde ellos pueden verse involucrados. Se selecciona un problema resolver entre los contextos expuestos y se dramatiza frente al curso. Las fases de esta actividad son importantes para su éxito: primero se debe motivar a los estudiantes a participar y reconocer una acción problemática para representar, se planifica la representación, se escogen los actores y se desarrolla un guion que permita que la presentación no se extienda más allá 	<p>Ejemplos de dramatizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Escuela de turismo: Un guía de turismo enseña a sus pasajeros a manejar sus residuos de forma amigable con el medioambiente y a respetar la flora y fauna del lugar que visitan. Escuela de informática: El jefe de informática de una empresa al renovar los notebooks de los empleados, los tira con las baterías en un vertedero municipal. Escuela de administración: el jefe del área de servicios de una empresa

<p>de 10 minutos por grupo, dramatización y comentarios, primero por parte de los actores, relatan su experiencia y visión del problema y luego por parte del público, dando la opinión sobre el contenido de lo representado.</p>	<p>compra bombillas de bajo consumo para la empresa, aunque éstas sean dos veces más caras que las corrientes,</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Escuela de hotelería: El gerente del restaurante de un hotel ordena tirar el aceite quemado de las frituras al alcantarillado de agua potable, ya que no hay quien lo retire. ● Escuela de construcción: El jefe de obra de una constructora de caminos ordena a los trabajadores, tirar los residuos metálicos al río, ya que es muy caro trasladarlos a la ciudad. ● Escuela de Salud: Las enfermeras de un hospital imprimen varias veces al día las fichas médicas de los pacientes con los resultados de los exámenes a pesar que el turno anterior lo dejó en la carpeta de del paciente y la información está disponible en los ordenadores de cada enfermería.
<p>Generalización o transferencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Implica que los estudiantes trabajen fuera del aula las conductas trabajadas en clases. Ellos deben escoger los contextos donde pondrán en práctica dichas acciones y dar cuenta de la experiencia una vez desarrollada. 	<p>Son actos de transferencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reciclar la basura ● Reutilizar ropa, electrodomésticos y artículos electrónicos. ● Bajar los niveles de consumo de cosas que no son de primera necesidad. ● Usar bombillas de bajo consumo ● Cuidar el agua ● Desplazarse en movilización pública en vez de automóvil. ● Preferir caminar o andar en bicicleta ante un medio de transporte a combustión. ● Utilizar calefacción limpia

Recomendaciones de acciones pedagógicas para trabajar la dimensión formativa deontológica y la dimensión de la personalidad moral de la convivencia. (5/5)

Para trabajar la dimensión de la convivencia hay que tener presente que es en ésta donde el alumno desarrolla principalmente las habilidades sociales que le permitirán integrarse de forma exitosa en un grupo de personas determinadas, donde ejercerá la capacidad de incidir y modificar su entorno. Por ello la convivencia es fundamental para la inserción laboral y el correcto ejercicio profesional.

Acción Pedagógica	<p>Ejemplos para el indicador: Interdependencia e interdisciplinariedad</p> <p>Conocedores de la complejidad de los problemas de la sociedad, ordenándolos desde la mayor cantidad de puntos de vista posibles, generan espacios para que cada uno aporte desde su disciplina e integran las perspectivas de los otros, logrando una mayor comprensión, la que les permite encontrar la mejor solución a los distintos problemas que se ven enfrentados.</p>
<p>Imitación o modelaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> Esta actividad busca el aprendizaje vicario por medio de la observación y el análisis consciente de una conducta, frente alguna situación concreta, que experimenta una persona específica y cómo lo resuelve de forma prudente. Para ello el alumno debe memorizar los pasos de la acción y luego ser capaz de reproducirlos paso a paso. Una acción prudente es aquella que optimiza el pasado, aprende de él, diagnóstica el presente, ve pros y contras y prevé el futuro(anticipa las consecuencias de los actos) 	<p>Características de la actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> El profesor presenta a los estudiantes una situación donde el protagonista la resolvió de forma correcta. Se analiza el proceso de la acción para llegar al resultado correcto y se le pide a los estudiantes memorizar paso a paso y luego reproducirlo
<p>Representación</p> <ul style="list-style-type: none"> Se sitúa a los estudiantes en distintos contextos donde ellos pueden verse involucrados. Se selecciona un problema resolver entre os contextos expuestos y se dramatiza frente al curso. Las fases de esta actividad son importantes para su éxito: primero se debe motivar a los estudiantes a participar y reconocer una acción problemática para representar, se planifica la representación, se 	<p>Ejemplos de dramatizaciones</p> <p>Para trabajar este indicador se recomienda cualquier ejemplo que promueva el trabajo en equipo y multidisciplinario, que busque la sinergia de los integrantes de cada equipo.</p>

<p>escogen los actores y se desarrolla un guion que permita que la presentación no se extienda más allá de 10 minutos por grupo, dramatización y comentarios, primero por parte de los actores, relatan su experiencia y visión del problema y luego por parte del público, dando la opinión sobre el contenido de lo representado.</p>	
<p>Generalización o transferencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Implica que los estudiantes trabajen fuera del aula las conductas trabajadas en clases. Ellos deben escoger los contextos donde pondrán en práctica dichas acciones y dar cuenta de la experiencia una vez desarrollada. 	<p>Actos de transferencia son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Programas de aprendizaje - servicio. Estos programas hacen que los estudiantes pongan en práctica sus conocimientos técnicos al servicio del bien común en una comunidad específica. ● El profesor divide el curso en grupos de entre 5 a 10 personas. Cada grupo estudia una comunidad cercana. Por ejemplo el barrio, donde está inserta la casa de estudios superiores. Hacen un levantamiento de necesidades y proponen un proyecto que sea viable de trabajar en 12 semanas. <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Escuela de Turismo: Tours por barrios patrimoniales a inmigrantes residentes en el Barrio. ● Escuela de informática: clases de Office a dueñas de casa o adultos mayores. ● Escuela de administración: Cursos de emprendimiento para jóvenes. ● Escuela de hotelería: Cursos de cocina saludable para enfermos crónicos. ● Escuela de Construcción: Restauración de fachadas y espacios públicos. ● Escuela de salud: brigadas de medicina preventiva para personas vulnerables o en situación de calle

Recomendaciones de acciones pedagógicas para trabajar la dimensión formativa ciudadana y cívica y la dimensión de la personalidad moral de la reflexión socio moral. (1/3)

Para trabajar con los estudiantes la reflexión socio moral es fundamental en un mundo altamente globalizado, en donde los estudiantes conviven y convivirán en una sociedad donde se relacionan y muchas veces contraponen una serie de culturas, con distintas creencias, opiniones y valorizaciones de la realidad. Por esta razón es imperioso desarrollar en ellos herramientas que les permitan una comprensión crítica de la realidad para que puedan tomar decisiones adecuadas en los distintos contextos donde se desempeñen sin traicionar a sus valores y principios fundamentales.

<p>Acción Pedagógica</p>	<p>Indicador: Ciudadanía, Democracia y participación Consciente de los derechos y obligaciones que posee por el solo hecho de pertenecer a una comunidad. (Comunidad: grupo de personas con las que se interactúa por ejemplo: familia, amigos, compañeros, personal de administración y servicio, profesores, vecinos, personal del bar, compañeros de trabajo, etc.)</p>
<p>Dilemas Morales</p> <ul style="list-style-type: none"> Busca desarrollar la capacidad para resolver un juicio moral. Se da en tres pasos: 1) Aproximación del problema: Se identifica el dilema moral, 2) Se escribe una reflexión personal sobre el dilema, 3) Se comparten las reflexiones personales y se busca una puesta en común. 	<p>El dilema moral se presenta cuando una persona se enfrenta entre dos posibles acciones (bienes) y debe tomar partido por una. Suelen ponerse en juego dos tipos de bienes, lo que hace que la decisión sea compleja.</p> <p>Generalmente, aparecen en juego diversas posturas éticas, como mal menor, el bien de la mayoría, el fin justifica los medios, el bien de todos y cada uno.</p> <p>Los ejemplos pueden ser transversales a todas las escuelas ya que se puede apuntar al rol ciudadano de la persona y tratar temas de interés público como aborto, eutanasia, pena de muerte, ley penal juvenil, derechos de los inmigrantes, refugiados, etc.</p> <p>Ejemplos por escuela:</p> <p>Escuela de turismo: El encargado de turismo de un ayuntamiento tiene que autorizar hacer fiestas en la playa con permiso para la venta de bebidas alcohólicas ,lo que produce que se genere mucho desorden, ruidos hasta altas horas de la noche, aumenta la sensación inseguridad por las personas fuerinas y los borrachos. Esta aprobación permitirá una mayor recaudación de dinero a los municipios y que se generen nuevas plazas de trabajo. Por otra parte los vecinos cercanos a la playa, no están de acuerdo en que en su barrio se autoricen estas fiestas, ya que se vería alterada su forma de vivir.</p> <p>Escuela de informática: Un encargado de la base de datos de un banco tiene acceso a la información confidencial de los clientes. Un familiar muy cercano que está en paro le pide los correos electrónicos de los clientes con mayor poder adquisitivo para ofrecerles</p>

	<p>distintos tipos de servicios.</p> <p>Escuela de administración: Un encargado de selección reclutamiento en una empresa busca a una persona con un perfil determinado para cumplir una plaza. El gerente de ventas de la empresa, le pide que le de la plaza a un conocido suyo, que si bien posee el perfil, no ha participado del proceso de reclutamiento como los otros candidatos y el negarse a contratarlo le puede generar enemistarse con un superior dentro de la compañía.</p> <p>Escuela de hotelería: Un gerente de hotel, en temporada alta y dado que está con plena capacidad de ocupación debe aumentar plazas de trabajo para cubrir las exigencias de la demanda. Le pide al dueño que autorice el aumento de plazas temporales, pero el dueño le sugiere que pague horas extraordinarias y lleguen acuerdos de palabra con los mismos empleados pagándoles bonos extraordinarios. Los empleados están de acuerdo, aunque la práctica sería ilegal, pues trabajan más de 40 horas a la semana y los dineros se pagarían sin quedar registrados en las planillas.</p> <p>Escuela de construcción: Un constructor es contratado para construir una casa muy cerca de una falla geológica, le dice al demandante de encargo los riesgos que esto supone, frente a posibles desastre naturales como sismos y aluviones. El encargado del proyecto le dice que esas cosas pasan con suerte 1 cada 20 años, que los riesgos son muy bajos, por lo que no se preocupe y siga con el proyecto.</p> <p>Escuela de salud: Una matrona de salud primaria entra a trabajar al departamento de prevención de embarazos no deseados. Un día llega una niña de 13 años a pedir anticonceptivos. Se sorprende por la edad de la chica y no sabe si debe informar a los padres, ya que es menor de edad, o dárselos, pues la ley sanitaria, no es clara en cómo debe procederse en esos casos.</p>
<p>Diagnóstico de situaciones</p> <p>Esta actividad busca desarrollar el pensamiento crítico, activo y comprensivo de la realidad que permita resolver los obstáculos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ante una situación concreta que se identifica como una problemática moral se estudian todas las posibles soluciones con sus consecuencias. 	<p>Ejemplos de situaciones:</p> <p>Escuela de Turismo: El encargado de turismo de un ayuntamiento autoriza hacer fiestas en la playa con permiso para la venta de bebidas alcohólicas.</p> <p>Escuela de informática: Un encargado de la base de datos de un banco le entrega las direcciones de correo de los clientes con mejor situación financiera a un familiar muy cercano que está en paro para ayudarlo a montar un negocio de servicios y poder captar clientes con poder adquisitivo</p> <p>Escuela de administración: Un encargado de selección reclutamiento en una empresa contrata al amigo de uno de los gerentes de la compañía, a pesar de que éste, cumpliendo el perfil del cargo, no se sometió al proceso de reclutamiento como otros candidatos que incluían los test y entrevistas con el psicólogo</p> <p>Escuela de hotelería: Un gerente de hotel, en temporada alta y dado que está con plena capacidad de ocupación debe aumentar plazas de trabajo para cubrir las exigencias de la demanda. Les pide a sus empleados</p>

	<p>trabajar más de 40 horas semanales por el periodo que sea necesario a cambio de un bono el que será pagado en dinero efectivo, sin quedar registrado en las planillas.</p> <p>Escuela de construcción: Un constructor acepta construir una casa muy cerca de una falla geológica.</p> <p>Escuela de salud: Una matrona de salud primaria entrega anticonceptivos a una niña de 13 años que llega a pedirselos sin compañía de un adulto.</p>
<p>Análisis y comentarios de textos</p> <ul style="list-style-type: none"> Se realiza la lectura de un caso donde se presentan distintas problemáticas éticas. El docente o guía debe asegurarse que todos los estudiantes entienden el vocabulario y redacción del caso. Luego se identifica cada opinión, o acción de connotación moral y se analizan y se elabora una crítica fundamentada para cada idea u opinión. 	<p>El docente deberá seleccionar casos para analizar de acuerdo al nivel de conocimientos de sus estudiantes. Se pueden utilizar casos documentados o extraídos de noticias o recurrir a diferentes fuentes.</p> <p>Recomendaciones de fuentes de casos de estudio:</p> <p>Margarita Prat, Antonio M, Arroyo (2004). <i>40 Casos de Ética Empresarial</i>. Universidad Pontificia Comillas.</p> <p>Luis Franco (2008). <i>80 Casos Para El Estudio de La Ética</i>. Fundación Duoc.Santiago de Chile. Recuperado en: https://es.scribd.com/doc/73707009/80-Casos-Para-El-Estudio-de-La-Etica-Luis-Franco (29.05-2016)</p> <p>María Brander de la Iglesia, Genaro Luis García LÓPEZ (2013) <i>La Enseñanza de la Ética Profesional: Estudio de casos en traducción y documentación</i>. Universidad de Salamanca.</p> <p>Manuel G, Velásquez (2006) <i>Ética en los negocios: conceptos y casos</i>. Pearson educación, México.</p>

Recomendaciones de acciones pedagógicas para trabajar la dimensión formativa ciudadana y cívica y la dimensión de la personalidad moral de la reflexión socio moral. (2/3)

Para trabajar con los estudiantes la reflexión socio moral es fundamental en un mundo altamente globalizado, en donde los estudiantes conviven y convivirán en una sociedad donde se relacionan y muchas veces contraponen una serie de culturas, con distintas creencias, opiniones y valorizaciones de la realidad. Por esta razón es imperioso desarrollar en ellos herramientas que les permitan una comprensión crítica de la realidad para que puedan tomar decisiones adecuadas en los distintos contextos donde se desempeñen sin traicionar a sus valores y principios fundamentales.

<p>Acción Pedagógica</p>	<p>Ejemplo indicador: responsabilidad social Dar cuenta de sus actos frente a la sociedad y asumir las consecuencias que se deriven de ellos.</p>
<p>Dilemas Morales</p> <ul style="list-style-type: none"> Busca desarrollar la capacidad para resolver un juicio moral. Se da en tres pasos: 1) Aproximación del problema: Se identifica el dilema moral, 2) Se escribe una reflexión personal sobre el dilema, 3) Se comparten las reflexiones personales y se busca una puesta en común. 	<p>El dilema moral se presenta cuando una persona se enfrenta entre dos posibles acciones (bienes) y debe tomar partido por una. Suelen ponerse en juego dos tipos de bienes, lo que hace que la decisión sea compleja. Generalmente, aparecen en juego diversas posturas éticas, como mal menor, el bien de la mayoría, el fin justifica los medios, el bien de todos y cada uno. Los ejemplos pueden ser transversales a todas las escuelas ya que la responsabilidad social implica ser capaz de dar cuenta de los actos propios frente a las otras personas(grupos de interés) Ejemplos por escuela:</p> <ul style="list-style-type: none"> Escuela de Turismo: EL dueño de una agencia está pasando una crisis financiera y debe bajar costos. Puede hacerlo de dos maneras: despidiendo personal, o trabajando con proveedores poco confiables, poniendo en riesgo a los clientes. Escuela de Informática: Un informático está buscando trabajo, ya que necesita dinero para el sustento familiar. Tiene la posibilidad de trabajar en una empresa conocida, medio tiempo y muy mal pagado, o trabajar vendiendo software piratas, ganando el triple. Escuela de administración: El encargado de inversiones de una empresa tiene la posibilidad de invertir las utilidades en fondos seguros del tesoro público, con una rentabilidad baja, o en fondos más rentables provenientes de la industria armamentista. Escuela de hotelería: El dueño de un hotel pequeño, no dispone de ingresos que le permitan pagar buenos sueldos. Tiene la

	<p>posibilidad de contratar estudiantes, con poca experiencia, o contratar inmigrantes ilegales, con una buena formación y experiencia, los que necesitan de forma urgente un trabajo para sobrevivir, pero implicaría saltarse las leyes laborales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Escuela de Construcción: Un equipo de constructores, ingeniero y arquitectos participan en la licitación de una remodelación urbana. Deben tomar la decisión de trasplantar árboles centenarios y darles una ubicación o cortarlos y reemplazarlos por especies nuevas de alto crecimiento ornamental. ● Escuela de salud: Un médico recibe en urgencia a una mujer embarazada de 6 meses y para salvarle la vida debe practicar un procedimiento que pone en riesgo la vida del feto.
<p>Diagnóstico de situaciones Esta actividad busca desarrollar el pensamiento crítico, activo y comprensivo de la realidad que permita resolver los obstáculos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ante una situación concreta que se identifica como una problemática moral se estudian todas las posibles soluciones con sus consecuencias. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Una persona está desilusionada de la política y no va a votar en las elecciones municipales. ● Una persona considera que el servicio de transporte de pasajeros no da un buen servicio y deja de pagar el pasaje. ● Una persona evade impuestos pues considera que los dineros de la recaudación no se usan para ayudar a los más necesitados. <p>Ejemplos por escuela:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Escuela de Turismo: Una agencia de viajes vende paquetes turísticos que incluyen prostitución infantil. ● Escuela de Administración: Un empresario contrata niños para bajar los costos de producción. ● Escuela de hotelería: El dueño de un bar obliga a las camareras a usar ropa provocativa. ● Escuela de construcción: Un encargado de obras no supervisa que los obreros cumplan con las normas de seguridad. ● Escuela de salud: El dueño de una farmacia sube los precios de los medicamentos con mayor demanda por los vecinos.
<p>Análisis y comentarios de textos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se realiza la lectura de un caso donde se presentan distintas problemáticas éticas. El docente o guía debe asegurarse que todos los estudiantes entienden el vocabulario y redacción del caso. Luego se identifica cada opinión, o acción de connotación moral y se analizan y se elabora una crítica fundamentada para cada idea u opinión. 	<p>Se recomienda trabajar casos reales que se obtienen de los medios de comunicación y de algunas fuentes recomendadas. Fuentes recomendadas:</p> <p>José María Guibert Ucin (2009) responsabilidad social empresarial. Universidad de Deusto. San Sebastián. España.</p> <p>Gonzalo Arroyo S.J, Andrés Suárez (2000). responsabilidad social corporativa. Experiencias en sectores de la industria en Chile. Ediciones Universidad Alberto Hurtado. Santiago de Chile.</p>

Recomendaciones de acciones pedagógicas para trabajar la dimensión formativa ciudadana y cívica y la dimensión de la personalidad moral de la reflexión socio moral. (3/3)

Para trabajar con los estudiantes la reflexión socio moral es fundamental en un mundo altamente globalizado, en donde los estudiantes conviven y convivirán en una sociedad donde se relacionan y muchas veces contraponen una serie de culturas, con distintas creencias, opiniones y valorizaciones de la realidad. Por esta razón es imperioso desarrollar en ellos herramientas que les permitan una comprensión crítica de la realidad para que puedan tomar decisiones adecuadas en los distintos contextos donde se desempeñen sin traicionar a sus valores y principios fundamentales.

<p>Acción Pedagógica</p>	<p>Indicador: sociabilidad y solidaridad para convivencia. Responder a las obligaciones que suponen la convivencia mutua, y realizar actos en los que se asume gratuitamente las necesidades de otros como una práctica solidaria.</p>
<p>Dilemas Morales</p> <ul style="list-style-type: none"> Busca desarrollar la capacidad para resolver un juicio moral. Se da en tres pasos: 1) Aproximación del problema: Se identifica el dilema moral, 2) Se escribe una reflexión personal sobre el dilema, 3) Se comparten las reflexiones personales y se busca una puesta en común. 	<p>La práctica solidaria supone un estadio de la persona que sobrepasa el ejercicio profesional, ya que se da en un escenario social más amplio, con personas que generalmente no conocemos, lo que implica un accionar gratuito, carente de todo interés o retribución. Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cooperar como voluntario, destinando una mañana a la semana alguna causa o usar ese tiempo en hacer deporte. Ayudar económicamente a una familia necesitada o destinar ese dinero en hacer mejoras en casa.
<p>Diagnóstico de situaciones Esta actividad busca desarrollar el pensamiento crítico, activo y comprensivo de la realidad que permita resolver los obstáculos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ante una situación concreta que se identifica como una problemática moral se estudian todas las posibles soluciones con sus consecuencias. 	<ul style="list-style-type: none"> Una familia adopta a dos hermanos huérfanos de un campamento de refugiados. Participar de un voluntariado Dar la bienvenida a un vecino nuevo. Alimentar a la mascota de un vecino cuando sale. Ayudar a una persona que se encuentre perdida en la calle. Auxiliar a un desconocido que se encuentra en problemas.
<p>Análisis y comentarios de textos</p> <ul style="list-style-type: none"> Se realiza la lectura de un caso donde se presentan distintas problemáticas éticas. El docente o guía debe asegurarse que todos los estudiantes entienden el vocabulario y redacción del caso. Luego se identifica cada opinión, o acción de connotación moral y se analizan y se elabora una crítica fundamentada para cada idea opinión. 	<p>Sirven para el análisis de textos la vida de filántropos o personas que dieron su vida por otros. Ejemplos: Teresa de Calcuta, Bill y Melinda Gates, Gandhi, George Soro, Douglas Tompkins, Oskar Schindler, etc.</p>

CAPÍTULO 4

CONCLUSIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS DE ESTA INVESTIGACIÓN

4.1 Conclusiones de la investigación.

Al finalizar este trabajo de investigación, y como suele suceder en estos casos, más que cerrar temas o atar cabos sueltos, se abren una serie de líneas de investigación tanto en el ámbito de la gestión académica como de la docencia.

El justificar la necesidad de poseer indicadores de medición socialmente responsable en estudiantes de educación superior fue una tarea fácil, puesto que desde el año 1998 se ha abordado la importancia que tiene en la educación superior la formación integral de los estudiantes, poniendo especial énfasis en formar en valores, en el respeto de los derechos humanos, educar para la justicia y la paz. Sin embargo, a pesar de haber múltiples declaraciones internacionales, solo disponíamos de indicadores de gestión para los ámbitos de la administración universitaria, gestión de docencia, compromiso con el medio, pero no había experiencias desde lo formativo. Generalmente, los aspectos formativos en educación son parte de lo que se conoce como el currículo oculto, ya que a diferencia de lo académico, lo formativo se ha considerado que no puede ser objetivar ni medir, ya que apunta al ser de la persona, a su intimidad y por ello inexpugnable. Una institución no puede dar una certificación que diga que un egresado es una persona ética o solidaria, ya que la persona puede tener un alto conocimiento ético y no por ello serlo, o actuar de forma solidaria frente a un estímulo, como una nota, sin ser solidario. Por esta razón, es que las instituciones de educación superior se han limitado en incorporar en los curriculums académicos asignaturas que apunten al desarrollo de competencias éticas y ciudadanas, las que son evaluadas de forma sumativa y por ello el indicador que se mide es la aprobación/reprobación de la asignatura, la que se incluye dentro de los indicadores de gestión académica.

Desde la responsabilidad social universitaria la tasa de aprobación de las asignaturas que buscan desarrollar competencias éticas y ciudadanas son insuficientes para dar cuenta de la formación integral de los estudiantes, puesto que ésta va más allá de los curriculums académicos, incluye múltiples aspectos de la vida del estudiante de educación superior, desde la interacción entre estudiantes, entre estudiantes y profesores, entre estudiantes y

personal de administración de servicios, la interacción con otros grupos de interés como vecinos o centros de práctica. Todos los espacios que se dan dentro de una institución de educación superior son espacios de formación ética y ciudadana. La formación integral del estudiante no puede descansar en un grupo de asignaturas.

Una universidad, instituto profesional o centro de formación técnica tiene la responsabilidad social de dar cuenta a la sociedad de la calidad humana de los estudiantes que se titulan en su casa de estudio. En la actualidad, es imperioso que las instituciones de educación superior no se desentiendan de su responsabilidad, frente al comportamiento de sus titulados, ya que es parte fundamental de su misión generar espacios de aprendizaje ético-ciudadano y de formación de la personalidad moral.

La educación en todos sus estamentos ha fracasado, pues el énfasis en el conocimiento técnico por sobre el desarrollo humano de la persona ha sido la consecuencia de un siglo XX marcado por las guerras, el individualismo y la depredación de la naturaleza. Cada suceso no ha sido producto del azar, sino de la intencionalidad humana y quienes han ostentado el poder, dentro de los distintos estamentos sociales, en su mayoría fueron estudiantes de alguna institución de educación superior. Sería injusto atribuirle toda la responsabilidad a las casa de estudio, sin embargo, tampoco pueden quedar exenta de ella.

Durante la segunda mitad del siglo XX se empezó acuñar el término de responsabilidad social con la finalidad de que las empresas y organizaciones dieran cuenta a la sociedad de los impactos de sus acciones en todos sus grupos de interés y por la relación con el medio ambiente. El concepto de desarrollo se transformó de uno basado en el dominio de la naturaleza, sin límites productivos, ni sociales, a uno de desarrollo sostenible.

Desde los años 1970, en adelante, el mundo occidental estuvo marcado por una serie de escándalos financieros, políticos y medioambientales. Desde el mundo intelectual y social aparecen movimientos críticos que buscan reflexionar sobre los excesos del neoliberalismo y hay un consenso en que éste debe tener límites, por ello Naciones Unidas lidera con muchas de sus reparticiones el acuerdo de ciertas normas que rijan la actividad política y productiva de los países, que se ven reflejadas, en última medida, en el respeto irrestricto de los derechos humanos y en el cuidado del medio ambiente. Así, UNESCO lidera cambios

en el sector de la educación en todos sus niveles, pero es en la Declaración Mundial sobre Educación superior en el siglo XXI: Visión Acción (1998), donde se establecen una serie de criterios mínimos que aseguren que las instituciones de educación superior velen por la formación integral de los estudiantes, en un marco de justicia, respeto por los derechos humanos, desarrollo sostenible, democracia y paz. Esta es una declaración, tremendamente ambiciosa que en a 19 de años desde su promulgación aún los países están en deuda.

No debemos desconocer los esfuerzos que han hecho los ministerios de educación de los distintos países iberoamericanos, al menos en las universidades estatales se han creado cátedras y acciones que buscan el desarrollo del estudiante como ciudadano activo, generando espacios para el aprendizaje ético y político. En Iberoamérica, España, Argentina y Ecuador se destacan por fortalecer una gobernanza democrática y participativa, donde el estudiante cumple un rol activo en los consejos universitarios. Por otra parte, la mayoría de los países poseen agencias para evaluar la calidad de la educación que imparten y muchos de ellos pertenecen a una red internacional de calidad en educación superior como *The International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education* (INQAAHE) y Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación superior (RIACES). Además, España, Chile y México al pertenecer a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) tienen suscritos otros criterios que se complementan con los anteriores. El problema es que a pesar de haber asumido estos compromisos internacionales, en la práctica no se cumplen como se debiera y las causas de estos incumplimientos son variadas, desde problemas políticos internos, al no conseguir apoyo por el poder legislativo para asignar recursos o modificar la estructura administrativa, al tener acreditaciones de calidad voluntarias, permitir que las instituciones de educación puedan lucrar, la participación privada en la propiedad y control de universidades, institutos y centro de formación técnica que se rigen bajo una cultura empresarial, la falta de regulación en el cobro de aranceles, entre otros.

El mayor desafío para la Educación superior en Iberoamérica parte por ordenar internamente los criterios con que ésta se desarrolla en cada país y al menos exigir una acreditación obligatoria, con la finalidad que tanto los centros de educación superior

estatales como privados cumplan con los estándares mínimamente aceptables que les permita abordar los objetivos planteados por UNESCO, en las diversas declaraciones que se han suscrito desde 1998 en adelante.

El ordenar el sistema de educación superior en Iberoamérica y exigir obligatoriedad para someterse a procesos de verificación y acreditación de la calidad de las universidades, institutos y centros de formación técnica, no es suficiente, si las agencias de calidad y la OCDE, no incorporan dentro de los instrumentos de medición indicadores que apunten a dar cuenta de la calidad humana de los estudiantes que forman en sus casa de estudios.

Esta investigación se ha esforzado en demostrar la pertinencia de poseer indicadores que permitan medir el impacto de los titulados de educación superior en la sociedad, puesto que son las personas quienes con su trabajo aportan al desarrollo de una sociedad más justa y solidaria, respetuosa de la democracia, los derechos humanos y la paz. Por ende, la pertinencia de una institución de educación superior depende del ejercicio profesional de sus titulados.

La sociedad no solo requiere trabajadores o personas con un alto dominio disciplinar o técnico, sino que requiere de buenas personas, que apliquen sus conocimiento y habilidades en mejorar las condiciones de vida de sus comunidades. Nadie hoy puede dudar de las capacidades técnicas de quienes lideraron las mayores estafas y escándalos del sistema financiero, ni de la colusión de laboratorios farmacéuticos, o de la creación de sofisticadas bombas y misiles, así como de la formación de políticos, científicos e intelectuales que han liderado los momentos más crueles e inhumanos a los que se ha visto enfrentada la humanidad.

Ante, lo anteriormente expuesto, sería tremendamente ingenuo pensar que la bondad de una persona está determinada por su formación en el sistema de educación superior, Pero, no se debe olvidar que el carácter y la configuración de la personalidad moral es algo dinámico que siempre se desarrolla, y por ello surge la necesidad de que las instituciones de educación superior, aprovechen esta oportunidad para trabajar con sus estudiantes en el desarrollo de una conciencia moral autónoma, por medio de la reflexión moral, el diálogo y

la práctica de virtudes, que se expresan en contextos colaborativos, inclusivos y democráticos.

La construcción de la identidad moral, reflexión socio moral, la comprensión crítica de la realidad y la convivencialidad son aspectos esenciales para la construcción de la personalidad moral, y es en el contexto formativo de la educación superior, donde se logran generar los espacios para la formación ética y ciudadana, desde tres dimensiones que son fundamentales para el desarrollo de la persona, la dimensión de la formación humana, personal y social, la dimensión de la formación deontológica y la dimensión de la formación ciudadana y cívica. Es por esto, que la calidad en educación superior debe comprenderse desde la formación ética y ciudadana, ésta no puede estar desligada de la calidad técnica, ya que un desarrollo profesional está incompleto sin un desarrollo humano y cuando se expresa la importancia de la formación integral de los estudiantes es apuntar a formar a la persona, en cuanto tal, como un ser unitario que cumple diversos roles y no como un ser escindido, entre un mundo privado y otro público, entre una dimensión material y otra espiritual. La persona es un único ser, un ser corpóreo espiritual que interactúa con otros seres en un hábitat del cual él es co-responsable, junto a otras personas de su comunidad.

Una verdadera educación de calidad se mide cuando la sociedad puede dar cuenta de los impactos que generan las acciones de las personas que se han titulado de una u otra casa de estudios, siempre habrá excepciones, pero la experiencia nos avala que hay instituciones que son reconocidas por la sociedad como prestigiosas por el comportamiento de sus profesionales, ya que se destacan, no por ser solamente buenos técnicos, sino por ser buenas personas, por tener un sello que las identifica y destaca entre sus pares.

Pareciera ser, puesto que no hay estudios científicos que lo avalen, que la mayoría de las instituciones de educación superior que cuentan con un prestigio asociado a la calidad humana de sus egresados son instituciones que poseen un plan de responsabilidad social universitaria declarado en su misión institucional o que provienen del mundo confesional, ya que estas poseen en su misión una vocación por los más necesitados. En ambos casos, estas instituciones tienen programas que fomentan el voluntariado, el estudio de la ética y

el aprendizaje-servicio (APS), a modo de ejemplo podemos mencionar a las universidades Jesuitas que están presentes en distintos continentes.

Debido a estos argumentos, es que surgió como finalidad de esta investigación la creación y diseño de instrumento que mida aspectos más cualitativos que dan cuenta de la calidad de los impactos de los estudiantes de educación superior en sus grupos de interés. Para llevar a cabo este cometido, hubo que levantar indicadores para ser medidos. En esta búsqueda me encontré con que había muchos indicadores declarados en diversos documentos que están disponibles en su mayoría en Internet de trabajos doctorales y artículos en revistas, pero hay muy poca producción en libros respecto de este tema, lo que implicó un arduo trabajo de selección de fuentes. En este proceso fue que constaté que las mayorías de los centros de educación iberoamericanos, consultados en esta tesis, que se han embarcado en temas de responsabilidad social universitaria, han avanzado respecto de aquellas que aún no la abordan. Sin embargo, las conductas socialmente responsables que se miden, se las evalúa hacia dentro de la institución, como valores internos que deben ser respetados y muchas veces son indicadores que evalúan los estudiantes, respecto de lo que la institución les ofrece, por medio de encuestas de servicios o de clima institucional e incluso son considerados dentro de muchas acreditaciones institucionales como factor de calidad.

Las conductas socialmente responsables, actualmente, no son considerados como parte de la pertinencia de la institución de educación superior y mucho menos se las evalúa en relación a los impactos que la universidad genera en sus grupos de interés o *stakeholders*, ya que lo más cercano es lo que hacen las instituciones que generan reportes de sustentabilidad, donde dan cuentas de los impactos operacionales y de los programas de investigación, innovación y desarrollo. Ninguna de las experiencias consultadas, mide los impactos de las acciones directas del colectivo de sus estudiantes en la sociedad.

Si sostenemos y acordamos que la calidad de la educación en educación superior es mucho más de lo que actualmente miden las agencias de calidad, y que la formación ético-ciudadana debiera considerarse como un factor a ser incorporado en las futuras mediciones, se hace imprescindible, contar con instrumentos que puedan medirla. En este punto, cabe destacar, que lo que se busca medir, no es una acción particular de una determinada persona, sino, el impacto del colectivo de estudiantes de una institución de educación

superior en el tiempo. Para hacer una medición lo más objetiva posible, la muestra a la que se aplica el instrumento debe ser lo más representativa de los grupos de interés a los que afecta a institución, por lo que no se pueden hacer mediciones descontextualizadas. Cada casa de estudios posee grupos de interés diferentes, los que varían por ejemplo, según la ubicación geográfica. Para algunas instituciones, las que están emplazadas en zonas costeras, la industria del mar será un potencial grupo de interés en cuanto centro de práctica profesional. Lo que quiero dar a entender, con este ejemplo, es la importancia que tiene el identificar las áreas de influencia donde se provocan los impactos.

Para muchos investigadores sociales es un despropósito el querer objetivar aspectos de orden cualitativo, ya que no serían datos replicables por la singularidad de los sujetos. Ante esta objeción, debo señalar que el instrumento que se propone en esta investigación es un cuestionario de percepciones sobre los impactos provocado por el colectivo de estudiantes y no sobre el impacto de una acción concreta de un estudiante concreto. Al evaluar a un colectivo, los sujetos particulares quedan subsumidos en una entelequia de un sujeto abstracto representativo de ciertos valores, de los cuales será observado y medido su nivel de logro. Por esta razón, los datos que se obtienen son comparables con otras muestras, las que permiten extrapolar conclusiones y tomar medidas que se expresen en acciones concretas, que pueden incluirse dentro de los planes de mejora de un modelo de gestión de calidad.

La gestión de la calidad en las instituciones de educación superior iberoamericanas, generalmente se da entre dos estadios, el de la calidad de los procesos administrativos y la calidad de los procesos académicos. Para ambos casos, en Iberoamérica encontramos una variada gama de instrumentos para las autoevaluaciones, pues generalmente frente a la evaluación externa, se cumplen criterios como las normas ISO en la mayoría de los países latinoamericanos, y en España se adoptó el modelo EFQM, el que se complementa con las normas ISO y además permite usarlo como instrumento de autoevaluación. La utilidad del diseño del modelo de calidad EFQM permite la unificación de criterios y de instrumentos dentro de la organización, lo que ahorra en costos de capacitación dentro de la institución.

La mayoría de los centros de educación en Europa han adoptado el modelo EFQM y se ha hecho un esfuerzo por adaptarlo para los países Iberoamericanos con el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, el que aún no es integrado por las instituciones de educación superior en Latinoamérica. Sin embargo, la tendencia es que se vayan sumando en el tiempo, debido a la creciente necesidad de contar con estándares similares en instituciones de distintos países, dado el aumento en la movilidad de estudiantes entre países iberoamericanos, en especial de Latinoamérica hacia España.

Los instrumentos de evaluación de gestión académica están medianamente consensuados a nivel internacional debido a que las agencias de calidad de educación superior nacionales están adscritas a los principios *The International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education* (INQAAHE) y a los de la Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación superior (RIACES), sin embargo, los criterios de autoevaluación cambian de una institución a otra de acuerdo a la cultura organizacional de la misma y a los requerimientos oficiales que haga cada país. Todo esto hace que en el sistema circulen todo tipo de instrumentos de medición, desde listas de cotejo a cuestionario tipo Likert, lo que implica que quienes trabajan en las instituciones deban aplicar distintos instrumentos e interpretar los resultados que se desprendan de cada uno.

Independientemente del instrumento, lo importante es no perder el foco de lo que se busca medir y el propósito de la medición, que es la calidad de los procesos administrativos y académicos de una institución de educación superior. Medir la calidad de la educación superior tiene como finalidad lograr la excelencia en la educación y para ello los datos obtenidos y las evidencias recogidas permiten instaurar una política de mejora continua de los procesos administrativos y académicos, de esta forma, los resultados que arrojan las mediciones son los insumos para la elaboración de planes de mejora que se expresan en acciones concretas que se incluyen dentro de la planificación estratégica de cada institución.

Al declarar que la calidad de la educación superior, también incluye la formación integral de los estudiantes, observamos que actualmente las mediciones nos dan resultado parcial, puesto que no se incluyen en las actuales evaluaciones, tanto internas como externas, los impactos de los estudiantes en la sociedad. Por ello, este trabajo de investigación presenta

una propuesta de cuestionario de percepción, por parte de los grupos de interés, de los impactos de los estudiantes de una determinada casa de estudio. De acuerdo a lo anteriormente señalado, en cuanto que no es pertinente medir la acción concreta de un sujeto concreto, lo que se propone es un instrumento que mida la percepción del colectivo.

A modo de simplificar las herramientas de medición y unificar criterios, los cuestionarios se elaboraron siguiendo la metodología EFQM. En cuanto que, lo que se busca es instaurar una política de mejora continua, se utilizó el modelo de cuestionario REDER, ya que este permite, en su aplicación, poder lograr por parte de las personas encuestadas una cierta objetividad en las respuestas.

La metodología de aplicación del cuestionario REDER implica aplicarlo a un grupo de interés afectado, es decir no se responde de forma individual, al menos se necesitan tres personas para que la respuesta sea válida. En este ejercicio, el rol de la persona que aplica el instrumento, es fundamental, ya que debe registrar las evidencias entregadas por los encuestados y lograr el consenso en la respuesta.

Durante la aplicación del pilotaje del instrumento, se suscitó la dificultad que hubo un grupo de interés que no se pudo reunir para contestar el cuestionario, en esta situación y debido a que la metodología REDER lo permite, el encuestador debe, según las evidencias aportadas, inferir un punto medio en la respuesta. Este caso, que no es el ideal, se permite cuando el grupo de interés por una causa justificada no puede ser reunido. En el pilotaje del instrumento fue el caso de los centros de práctica, ya que los encargados de los estudiantes en las empresas no coincidieron en fecha y lugar para contestar el cuestionario.

La conveniencia de utilizar la metodología de excelencia de calidad que proporciona el EFQM y su homólogo Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, es que permite introducir los resultados en un plan de acción específico que corresponde al criterio de los resultados en la sociedad que implica conocer la percepción de los grupos de interés de acuerdo a lo que se está midiendo. El éxito de un plan de mejora, está en tener claro el modelo de gestión de calidad que se aplicará en la institución y este modelo debe ser lo suficientemente claro para poder abarcar las distintas dimensiones que se miden dentro de una institución y flexible para adaptarse a cada realidad institucional.

Una vez obtenidos los resultados, con el respectivo análisis y sus conclusiones, se debe elaborar una propuesta de mejora continua. Cuando partió esta investigación, el objetivo era levantar los indicadores socialmente responsables, diseñar el instrumento y validarlo por medio del pilotaje. Sin embargo, al terminar y dado que no existen experiencias que incorporen los impactos de los estudiantes en sus grupos de interés, surgió la duda de cómo debían ser abordados los resultados, de cómo estos se debían incorporar en un plan de mejora. La preocupación nace de la propia experiencia personal, en cuanto que en la mayoría de los centros educacionales, quienes están a cargo de la gestión de la calidad son profesionales que no tienen conocimientos pedagógicos o sobre aspectos formativos. A diferencia de otras mediciones internas, aquí los resultados que se obtienen son de orden cualitativo, pero por sobre todo son de procesos humanos, involucra el ser de las personas.

Los cuestionarios que se aplican a los grupos de interés están diseñados desde una dimensión pedagógica, puesto apuntan a conocer las debilidades de los estudiantes en distintas dimensiones formativas del aprendizaje ético-ciudadano, que a su vez se reflejan en la construcción de su personalidad moral. La intencionalidad con que se diseña el instrumento apunta a obtener resultados que implican debilidades o carencias en las diferentes dimensiones de la personalidad moral de los estudiantes que se pueden mejorar desde el desarrollo del carácter por medio de estrategias pedagógicas que propician la reflexión, el diálogo y la participación. Por esta razón, diseñé una propuesta para orientar la gestión de los planes de mejora, puesto que, lo que se busca es mejorar las conductas socialmente responsables en los estudiantes, hay que considerar que toda la institución es un espacio formativo, por lo que los planes deben abordar propuestas que apunten a generar acciones en la gestión administrativa, como en la gestión académica. Para ejemplificar, podemos considerar que los estudiantes se perciben como personas poco sustentable, pues tienen un manejo inadecuado con sus desperdicios. Una acción administrativa que apunta a mejorar esa debilidad es instalar contenedores de reciclaje en lugares de fácil acceso para los estudiantes, generar campañas comunicacionales dentro de la institución que apunten al cambio de conducta, pero hay un espacio formativo por excelencia, que es al aula de clases, donde el docente es una pieza clave, puesto que recae en su responsabilidad generar espacios formativos pedagógicos que busquen mejorar en ellos el adecuado manejo con la

basura que ellos producen y ojalá una reducción de la misma. En este caso, el docente debe contar con una estrategia pedagógica que apunte a generar cambios en la conducta de los educandos. De acuerdo a la ficha de orientación del plan de mejora el docente sabrá que debe desarrollar en sus estudiantes las competencias que mejoren su formación deontológica, la que corresponde a la dimensión de la personalidad moral de la convivencia, que tiene una serie de estrategias pedagógicas recomendadas y recogidas del trabajo de los académicos del grupo de investigación en educación moral de la universidad de Barcelona (GREM) (Tey, Vila Baños & Martínez, 2014)

El diseño de las fichas de orientación para la gestión de los planes de mejora tiene como finalidad ser una guía para la persona encargada del área de calidad. Estas fichas permitirán discernir a quién debe delegar la responsabilidad de implementar las acciones, desde lo que sería determinar encargos de gestión administrativa como de gestión académica. Pareciera ser una tarea fácil de resolver y abordar, pero dentro de la gestión académica se abre una serie de innumerables acciones para ejecutar en un plan de mejora.

Son las autoridades académicas las que deberán decir de acuerdo a los objetivos de cada institución de educación superior. Son quienes dirigen y lideran, quienes deben estudiar las distintas posibilidades, desde adecuar el currículo para lograr el desarrollo de mejores competencias ético ciudadanas en los estudiantes, hasta los planes de formación docente. Pues, hay que considerar que la formación integral, no solo responsabilidad de los profesores de las asignaturas de ética, responsabilidad social o de los programas de Aprendizaje y servicio, ya que el formar personas es tarea de todos los docentes y esto implica un desafío adicional, para aquellos docentes que no poseen conocimientos de pedagogía, ya que muchos de los educadores que están en las aulas son especialistas en alguna disciplina específica del área técnica y la única instrucción, que muchos de ellos reciben es la que les otorgan las mismas instituciones donde ellos ejercen la docencia como un apoyo al trabajo en clases. Es por ello, que junto con las fichas de orientación para la elaboración de los planes de mejora, incluí unas fichas de orientación pedagógica con la finalidad de entregar una herramienta para que los docentes ajenos a la enseñanza en temas de formativos, tuviesen una alternativa de estrategias pedagógicas para trabajar en cada

dimensión del desarrollo de la personalidad moral de sus estudiantes. Esta iniciativa fue muy bien valorada con los docentes de asignaturas técnicas en la institución donde fue piloteado el instrumento, ya que generó, en muchos de ellos, la motivación para solicitar talleres de perfeccionamiento en estrategias pedagógicas que apunten a desarrollar en sus estudiantes competencias que les permitan ser, no solo buenos profesionales, sino también buenas personas.

En el desarrollo de esta investigación, lejos de ir cerrando temas y concluyendo grandes verdades sobre la importancia de poseer indicadores de conductas socialmente responsables en los estudiantes de educación superior con la finalidad de ser incorporados en los criterios de evaluación que determinan la calidad de enseñanza, se fueron presentando, en el proceso de construcción y desarrollo de esta tesis, una serie de desafíos muy concretos para abordar la formación integral de los estudiantes de educación superior ,como factor de calidad en educación. He querido enunciar cinco desafíos, que a mi parecer ameritan por sí mismos desarrollar nuevas líneas de investigación:

El mayor, y el primero de estos desafíos es el social, entender como sociedad que el futuro de nuestro planeta está en las manos de las nuevas generaciones y debemos pedir cuentas a los centros de educación superior sobre el tipo de personas que ellos están formando, si bien no recae en ellas toda la responsabilidad sobre el actuar de sus estudiantes, al menos se deben esforzar en generar los espacios para que ellos puedan desarrollarse como ciudadanos éticos.

El segundo gran desafío es el de los gobiernos, los que deben cumplir los tratados y acuerdos internacionales y no dejarlos en letra muerta. Hay innumerables declaraciones y compromisos que no están siendo realmente ejecutados o lo son de forma deficiente. La responsabilidad social universitaria debe ser abordada desde las políticas públicas, la calidad de la enseñanza de educación superior debe obedecer a estándares éticos y la formación integral de los estudiantes, la que debe considerarse como un factor de calidad que se vea reflejado en sistemas de acreditación obligatorios que aseguren la mejora continua de las instituciones de educación superior.

El tercer desafío recae en las instituciones de educación superior, principalmente en entender que la responsabilidad social universitaria es mucho más que tener un reporte de sostenibilidad, que debe ser parte de la misión de la universidad y como tal permear a todo la institución en todas las funciones que le son propias y en todas sus operaciones, desde lo administrativo a lo académico. Sin embargo, no se pueden entender estas áreas como partes de la institución no vinculantes, puesto que todos los departamentos son un espacio de formación ética y los valores socialmente responsables deben vivirse en cada integrante de la comunidad educativa. Por ello la universidad, instituto profesional o centro de formación técnica debe comprenderse a sí mismo como un espacio para el aprendizaje ético ciudadano. Las autoridades académicas deben generar las instancias pedagógicas necesarias para la formación de sus estudiantes, capacitar a sus docentes y entregarles herramientas adecuadas para lograr los aprendizajes. A su vez, las autoridades administrativas deben entender que la calidad de la institución está directamente vinculada a la calidad de las personas que conforman la institución por lo que debe ser una institución que proteja y promueva los derechos humanos, los valores de la democracia de la justicia y la paz.

El cuarto desafío recae en los docentes de educación superior, en cuanto que ellos deben comprender que las personas siempre pueden perfeccionarse en sus distintas dimensiones y por ello es responsabilidad del educador generar cambios positivos en sus estudiantes que sean parte de su autorrealización como personas. Todos los docentes de educación superior, sin importar la disciplina son un referente moral para sus estudiantes y por esta razón tiene el deber de prepararse y capacitarse para lograr formar personas integrales, ciudadanos éticos, comprometidos con el desarrollo del Bien común.

El último desafío recae en los estudiantes, puesto que en la actualidad quienes cursan la educación superior no han tomado conciencia de su rol como ciudadanos y la responsabilidad que ello conlleva. Los estudiantes deben entenderse como parte de una comunidad y prepararse para ser un aporte significativo en ella. Por ello deben organizarse, ejercer y defender sus derechos, siempre resguardando los valores de la democracia, la justicia y la paz.

4.2 Bibliografía

- Apel, K. (1991). *Ética Comunicativa y Democracia*. Barcelona: Editorial Crítica.
- Appel, K. (2004). *La Globalización y una Ética de la Responsabilidad*. Buenos Aires: Prometeo libros.
- Arellano, R. (2014). Formación de valores en el alumno de educación superior. *Revista Convergencia educativa*, 9-23.
- Arnsperger, C., & Parijs, V. (2002). *Ética Económica y Social. Teorías de la sociedad justa*. Barcelona: Paidós.
- Astin, A. (1985). *Achieving educational excellence*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Baff, L (2001) *Ética planetaria desde el gran sur*. Madrid: Octaedro
- Barnett, R. (2008). *Para una Transformación de la universidad*. Nuevas relaciones entre investigación, saber, ciencia. Barcelona: Octaedro.
- Barnet, R. (1992). *Improving Higher Education: Total Quality Care*. Reino Unido: Society for Research into Higher Education & Open University Press.
- Bowen, J. (1976). La civilización de Europa. Siglos VI a XVI. En J. Bowen, *Historia de la Educación Occidental* (pág. Capítulo II). Barcelona: Herder.
- Buendía, & Pacheco. (2004). *Internacionalización y Educación Superior. Conceptualización y alcances para comprender una política educativa*. (Navarrete, & Navarro, Edits.) Bloomington, E.E.U.U: Pailibrio.
- Buxarrais, M., & Esteban, F. (2004). El aprendizaje ético y la formación universitaria. *Teoría de la educación*, 91-108.
- Casanova, M. A. (2004). *Evaluación y Calidad de Centros educativos*. Madrid: La Muralla.
- Cortina, A. (1992). *Ética Mínima. Introducción a la filosofía práctica*. Madrid: Tecnos.

Cueto, C. (2014). Análisis de la responsabilidad social Corporativa de las Grandes Ciudades en España. Alicante: Área de Innovación y Desarrollo, S.L.

De la Calle, C., Guevara, M. d., l García Ramos, J., & Jiménez, P. (2007). La Formación de la responsabilidad social en la Universidad. *Revista Complutense de educadores*, 47-66.

De la Cuesta, D. l., & Rodríguez. (2010). *responsabilidad social universitaria*. La Coruña:

Delors, J. (1996). *Informe Delors. La educación encierra un tesoro*. Madrid: Unesco-Santillana.

De Miguel, M. (1995). *Indicadores de Rendimiento y Evaluación de Programas*. (R. L. Pérez Juste, Ed.) Evaluación de Programas y Centros Educativos.

De Miguel, M., & Ginés Mora, J. R. (1991). *La Evaluación de las Instituciones Universitarias*. Madrid: Ministerio de Educación.

ENQA. (2005). *Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación superior*. Helsinki: ANECA.

Etzioni, A. (1996). *La Nueva Regla de Oro*. Barcelona: Editorial Paidós.

Etzioni, A. (2000). *La tercera vía, hacia una buena sociedad. Propuestas desde el comunitarismo*. Madrid: Trotta.

Etzioni, A. (2001). *La tercera Vía. Hacia una buena sociedad*. Madrid.

Gijón Casares, M (2004). *Encuentros Cara a Cara: Valores y Relaciones Interpersonales en la Escuela*. Barcelona: Graò

Habermas, J. (1991). *Escritos sobre Moralidad y Eticidad*. Barcelona: PAIDOS/ICE.UAB.

Habermas, j. (2000). *Aclaraciones sobre la Ética del Discurso*. Madrid: Trotta.

Habermas, J. (2008). *Conciencia moral y Acción Comunicativa*. Madrid: Trotta.

Hartman, N. (2011). *Ética*. Madrid: Ediciones Encuentro S.A.

Jiménez, M. (1992). *Facticidad y Validez*. Valladolid: Simancar ediciones.

- Jonas, H. (1979). *El principio de Responsabilidad*. Barcelona: Herder.
- Juan Martínez, B. (2012). *Innovación en la universidad.Prácticas y Retóricas*. Bacelona: Graó.
- Kung, H. (1998). *A Global Ethic for Global Politics and Economics*. New York: Oxford University Press.
- Lipovestky, G. (2005). *El Crepúsculo del deber*. Buenos Aires: Ed. Anglosajona.
- LLavador, J., Mata, A., & Bajos, I. (2014). La Responsabilidad social universitaria.El reto de su consstrucción permanente. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 3-18.
- Macintyre, A. (2001). *Tras la Virtud*. (A. Valcárcel, Trad.) Barcelona: Crítica.
- Marrou, H.-I. (2004). *Historia de la Educación en la Antigüedad*. Madrid: Akal.
- Martí, j., & Moncayo, j. (2014). Revisión de Propuestas Metodológicas para Evaluar la Responsabilidad Social Universitaria. *Revista digital dei investigación en docencia universitaria*.
- Martínez, J. B. (2012). *Innovación en la universidad.Practicass, políticas retóricas*. Barcelona: Editorial Grados.
- Martínez, Buxarraiss, & Esteban. (2002). *La Universidad Como Espacio de Aprendizaje Ético*. *Revista Iberoamericana de Educación*, 17-43.
- Martínez, J (2012). *Innovación en la universidad. Prácticas, políticas retóricas*. Barcelona: Editorial Grados.
- Martínez, M. (2008). *Aprendizaje Servicio y responsabilidad social de las Universidades*. Barcelona: Octaedro.
- Membrado, J. (2002). *Innovación y mejora continua, según el modelo EFQM de excelencia*. Madrid: Díaz De Santos.
- Míguez, M. (2010). *Los Públicos en las Relaciones Públicas*. Barcelona: Editorial UOC.

Navarro, G., Boero, P., Jiménez, G., Tapia, L., Hollander, R. & Espina, A. (2012). *Valores y Actitudes Socialmente Responsables en Universitarios Chilenos*. Calidad en la Educación.

OCDE. (2013). El Aseguramiento de la Calidad en la Educación superior en Chile. Revisión de Políticas Nacionales de Educación.

Ortega y Gasset, J. (1930) *La misión de la Universidad*. Madrid, Alianza.

Paz, A., María, Núñez, M., Salóm, J., & Rosales, V. (2013). responsabilidad social universitaria: Moralidad o Compromiso en La formación de Valores Éticos en la Educación de Futuro. *Revista Opción*, 97-116.

Pérez Juste, R. (2005). Calidad en Educación, Calidad en la Educación. Hacia una Necesaria Integración. *Educación XXI*, 11-33.

Pires, & Lemaitre. (2003). *Sistemas de acreditación y evaluación de educación superior en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CINDA.

Puig, J. (1996). *La Construcción de la Personalidad Moral*. Barcelona: Paidós.

Putnam, H., & Habermas, J. (2008). Estructuras y Procesos. Madrid: Trotta.

Quintanilla, M. A. (1999) La misión y el gobierno de la universidad abierta, *Revista de Occidente*, 216, 117-146.

Rodríguez Espinar, S.(2013). *La Evaluación de la Calidad en la Educación superior*. Madrid: Editorial Síntesis.

Ronheimer, M. (2000). La Perspectiva de la Moral. Madrid: Rialp.

Rubio Royo, F. (1996). La Universidad del siglo XXI y su impacto Social. Jornadas sobre "La Universidad del Siglo XXI y su Impacto Social" (págs. 7-18). Las Palmas de Gran Canaria: Servicio de publicaciones Universidad de Gran Canaria.

Salazar, J.(2012). Modelos de Aseguramiento de la Calidad. Madrid: RIL Editores

Sen, A. (2000). Desarrollo y Libertad. (E. Carrasco, & L. Toharia, Trads.) México D.F: Editorial Planeta.

Taylor, C. (1991). *La etica de la autenticidad*. Barcelona: Paidos

Tey, A., Vilà, R., & Martínez, M. (2014). Competencias Para el Aprendizaje Ético en Estudiantes Universitarios de Enfermería y Pedagogía. *Revista de Docencia Universitaria*, 337-352.

Trilla, J. (1995). Educación y Valores Controvertidos.Elementos para un planeamiento normativo sobre la neutrlidad en las instituciones educativas. *Revista Iberoamericana de Educación N°7*, 93-120.

Tunnermann, C. (2003). La Universidad Ante los Retos del siglo XXI. Ciudad de México: UADY(Universidad Autónoma de Yucatán).

Tunnermann, C. (2010). Nuevas Perspectivas de la Pertinencia y Calidad en Educación superior. Boletín Ieselac informa. Educación superior.

UNESCO. (2009). Conferencia Mundial sobre Educación superior 2009: Las Nuevas Dinámicas de la Educación superior y de la Investigación para el Cambio Social y el Desarrollo. Paris.

Úriz, M. J. (2012). La necesidad de valores morales nucleares como fundamento de la sociedad desde una perspectiva comunitarista. *Estudios filosóficos*, 545-561.

Vallaey, F., De la Cruz, C., & Sasia, P. (2009).*Responsabilidad social universitaria: Manual de Primeros Pasos*. México, D.F: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Valverde, J., Beita, W., Bermúdez, J. C., Pino, G., & Rodriguez, G. S. (2008). *Gestión de la responsabilidad social universitaria.Dimensiiones y estudios de caso*. Heredia, Costa Rica: Dinamo Innovador.Universidad de Heredia.

Vincent-Lacrin, S (2007) *Cross-border tertiary education : a way towards capacity development*. Paris t: OECD/World Bank.

Vlăsceanu, L. G. (2004). *Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions*. Papers on Higher Education.

Documentos en línea:

Vallaeys, F. (s.f.). Hacia la Construcción de Indicadores de responsabilidad social universitaria. Recuperado el 26 de agosto 2016 en
<http://www.upch.edu.pe/rector/durs/images/Biblio/HerramientasRSU/HerramientasGestion/indicadoresrsu.pdf>

Declaración del congreso internacional de rectores latinoamericanos y caribeños (2007) Brasil rescatada el 26 de agosto 2016 en:

http://www.unesco.org/ve/dmdocuments/3encuentro/DeclaraCongRectores_Esp.pdf

UNESCO (1998) Declaración Mundial sobre la Educación. Paris

http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm

UNESCO (2009) Conferencia Internacional de la Educación. Bonn

<http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001887/188799s.pdf>

http://www.eees.es/pdf/Berlin_ES.pdf

Cumbre de Lisboa (2000) Estrategia de Lisboa

Sitios WEB de referencia:

<http://www.queesbolonia.gob.es/>

www.rsuniversitaria.org

www.construyepais.cl

www.rsu.uniter.edu.mx

http://www.emeraldinsight.com/products/journals/author_guidelines.htm?id=ijsh#2

www.educacion.gob.es

www.blog.pucp.edu.pe

www.iso.org/sr

www.globalreporting.org

www.oecd.org

www.aneca.es

www.cna.cl

<http://www.inqaahe.org/>

http://mt.educarchile.cl/MT/jjbrunner/archives/proyectos/politicas_de_educacion_superior/

<http://www.eurashe.eu/>

http://ec.europa.eu/europeaid/where/latinamerica/regionalcooperation/alfa/index_es.htm

4.3 Anexos.

ACTA GRUPO DE DISCUSIÓN

FECHA: 17 DE JUNIO 2014

TEMA: INDICADORES SOCIALMENTE RESPONSABLES EN ALUMNO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

PARTICIPANTES: Profesores de las asignaturas de ética, antropología y doctrina social de Duoc.UC-Sede Padre Alonso de Ovalle.

Se discute sobre

¿Sobre qué vamos a discutir?

Les quiero invitar a que me ayuden a identificar los indicadores para construir el instrumento. A continuación, encontrarán un listado de una serie de posibles indicadores que se han recogido de la opinión de expertos en temas de política universitaria, frente a ellos están tres apartados que representan las tres dimensiones de formación con los principios de Responsabilidad Social que se identifican con cada dimensión.

Preguntas:

De los indicadores:

1. ¿Hay alguno que usted considere que no es pertinente medir? Si su respuesta es positiva, le ruego identificarlo y justificar por qué no lo considera pertinente.
2. ¿Se le ocurre algún indicador que no esté presente y considere relevante medir? Si su respuesta es positiva, le ruego identificarlo y justificar por qué lo considera pertinente.
3. ¿Podría asociar a cada indicador con una de las dimensiones de formación? Si su respuesta es positiva, una con una línea cada indicador con la dimensión que cree que mejor le corresponde. Si su respuesta es negativa, por favor comente su parecer.

Dimensiones de Formación	Indicadores
I. Ciudadana y cívica/Rendición de cuentas y transparencia.	1. Autonomía 2. Responsabilidad. 3. Imparcialidad 4. Transparencia 5. Honradez 6. Solidaridad
II. Deontológica/ Principio de la legalidad y normativa internacional de comportamiento.	7. Equidad 8. Legalidad 9. Sentido de justicia 10. Objetividad 11. Respeto
III. Humana y Social/Derechos humanos, intereses de sus partes interesadas y comportamiento ético.	12. Veracidad 13. Rigor 14. Procurar su bien y el de los demás 15. Eficiencia 16. Reconocimiento de la diversidad 17. Medio ambiente

Consulta Expertos

Validación de indicadores.

Los indicadores que se presentan a continuación son el producto de la investigación de una tesis doctoral que busca integrar en un modelo de gestión de calidad en educación superior que contemple la formación social de los alumnos y ex alumnos de los centros de estudios universitarios y técnico profesionales.

Estos indicadores se han levantado de una exhaustiva investigación sobre lo declarado y expresado por diversos cuerpos académicos, técnicos, gobiernos y organismos no gubernamentales como UNESCO, dentro de Iberoamérica.

Listado de indicadores con sus descriptores:

Nº	Indicador	Descriptor
1	Autonomía	Aptos para tomar decisiones y actuar en consecuencia.
2	Responsabilidad	Dispuestos a asumir sus actos y las consecuencias que se deriven de ellos.
3	Racionalidad	Capaces de procurar su propio bien y armonizar esta búsqueda con el bien de los otros.
4	Justicia	Conocedores de la legalidad y prestos a dirimir racionalmente, con objetividad e imparcialidad, las diferencias con otras personas.
5	Inclusión, aceptación y aprecio de la diversidad.	Capacidad para incluir en su ámbito de responsabilidad a todos las personas dentro de sus elecciones y actuaciones, en especial aquellas que tienen menor capacidad para hacer valer sus intereses. Capacidad de valorar y respetar al otro e integrarlo a la sociedad sin discriminación por razones de raza, sexo, edad, condición religiosa, social ni política.
6	Libertad.	Reconocerse capaz de auto-realizarse en todas las 7 dimensiones de su dignidad.(personal/social)
7	Conciencia crítica	Claridad en el por qué y para qué saber.
8	Liderazgo	Capacidad de construir un futuro para el bienestar general, siendo un buen ejemplo positivo para otros.
9	Dignidad de la persona.	Considera al ser humano como un fin en sí mismo y no un medio o instrumento para un objetivo específico.
10	Ciudadanía, democracia y participación	Es consciente de los derechos y obligaciones que adquiere por el mero hecho de pertenecer a una comunidad social y/o política.



11	Sociabilidad y solidaridad para la convivencia.	Responde a las obligaciones que supone la convivencia mutua. Realiza actos en los que se asumen gratuitamente las necesidades de los otros y, así, se practica la solidaridad como la dimensión ética y creadora de la convivencia.
12	Bien común y equidad social:	Promueve y persigue a un conjunto de condiciones materiales, socioculturales y espirituales que permitan a la sociedad y a quienes la integran acceder a una existencia digna y a una cada vez mejor calidad de vida. Promueve y persigue la igualdad de oportunidades para satisfacer necesidades y desarrollar las capacidades de personas y grupos. Apoya la remoción de los obstáculos de carácter económico y social, así como los culturales y políticos, que impiden el desarrollo humano.
13	Desarrollo sostenible y medio ambiente:	Intervención consciente y deliberada para dar soluciones válidas al problema de la depredación de la naturaleza y promover iniciativas que protejan los procesos que preservan la vida.
14	Compromiso con la verdad:	Capacidad de diálogo para incorporar los aportes de las distintas disciplinas en su construcción. Honestidad para declarar los límites de la verdad alcanzada. Prudencia para no hacer de la verdad un mandato que pone en riesgo la dignidad humana.
15	Integridad	Coherencia con sus principios y valores, tanto en sus declaraciones como en sus acciones, siendo rectas, transparentes y honestas.
16	Excelencia	Expresión de calidad o bondad superior que distingue y hace objeto de especial aprecio al quehacer de su persona.
17	Interdependencia e interdisciplinariedad	Reconoce la complejidad de los problemas de la sociedad, abordándolos desde la mayor cantidad de puntos de vista posibles. Genera espacios para que cada uno aporte desde la profundidad de su disciplina Integra las perspectivas del otro, logrando intersecciones que permitan una comprensión holística de los fenómenos y soluciones que contemplan las distintas dimensiones del problema.



De acuerdo a lo presentado en el apartado anterior, por favor identifíquese y conteste las siguientes preguntas. Si su respuesta es negativa debe justificarla en el apartado de observaciones.

Nombre Completo	Constanza Eggeling Muñoz
Nº Carnet de identidad (DNI)	13.549.137-3
País de residencia	Chile
Institución que representa	DNOCUC
Cargo	Directora carrera

1. ¿Comparte que el listado de indicadores son reflejo de conductas socialmente responsables en estudiantes y egresados de las IES?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

OBSERVACIONES

2. ¿Está de acuerdo con los descriptores de los indicadores?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

OBSERVACIONES



3. Le parece pertinente que se agrupen los indicadores en distintas áreas formativas?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

OBSERVACIONES

4. ¿Cree relevante para la calidad de una IES conocer estos indicadores?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

OBSERVACIONES

5. Quisiera hacer algún comentario u observación que pueda ser de utilidad para esta investigación.

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	-------------------------------------

OBSERVACIONES

Gracias por su participación.



De acuerdo a lo presentado en el apartado anterior, por favor identifíquese y conteste las siguientes preguntas. Si su respuesta es negativa debe justificarla en el apartado de observaciones.

Nombre Completo	RODRIGO DEA WERNER
Nº Carnet de identidad (DNI)	
País de residencia	CHILE
Institución que representa	DOC
Cargo	DIRECTOR CARRERA

1. ¿Comparte que el listado de indicadores son reflejo de conductas socialmente responsables en estudiantes y egresados de las IES?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

OBSERVACIONES

2. ¿Está de acuerdo con los descriptores de los indicadores?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

OBSERVACIONES



3. Le parece pertinente que se agrupen los indicadores en distintas áreas formativas?

SI		NO	X
----	--	----	---

OBSERVACIONES

No considero que sea lo peor, sin embargo, considero que expone un entendimiento errado de la formación humana. Como si la vida humana existiera especializada. Al menos da esa impresión. Quizás es una necesidad puntual analítica, pero en ese caso habría que explicitarlo.

4. ¿Cree relevante para la calidad de una IES conocer estos indicadores?

SI	X	NO	
----	---	----	--

OBSERVACIONES

5. Quisiera hacer algún comentario u observación que pueda ser de utilidad para esta investigación.

SI		NO	
----	--	----	--

OBSERVACIONES

Gracias por su participación.



De acuerdo a lo presentado en el apartado anterior, por favor identifíquese y conteste las siguientes preguntas. Si su respuesta es negativa debe justificarla en el apartado de observaciones.

Nombre Completo	PATRICIO ALEJANDRO CAMPOS P.
Nº Carnet de identidad (DNI)	10.823.051-7
País de residencia	CHILE
Institución que representa	DUOC UC
Cargo	DIRECTOR DE CARRERA

1. ¿Comparte que el listado de indicadores son reflejo de conductas socialmente responsables en estudiantes y egresados de las IES?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

OBSERVACIONES
Quizás agregaría un indicador de "auto crítica", que si bien se esboza en RESPONSABILIDAD, no se agota del todo.

2. ¿Está de acuerdo con los descriptores de los indicadores?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	-------------------------------------

OBSERVACIONES
Creo que hay algunos de ellos que requieren precisión en el descriptor. LIBERTAD, CONCIENCIA CRÍTICA, INTEGRIDAD son susceptibles de precisar.



3. Le parece pertinente que se agrupen los indicadores en distintas áreas formativas?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

OBSERVACIONES

Es una cuestión de estructura y orden.

4. ¿Cree relevante para la calidad de una IES conocer estos indicadores?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

OBSERVACIONES

5. Quisiera hacer algún comentario u observación que pueda ser de utilidad para esta investigación.

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

OBSERVACIONES

Me parece muy adecuado y responsable abordar estos temas, toda vez que se hacen cargo de la dimensión humana de la formación técnica y profesional superior.

Gracias por su participación.



De acuerdo a lo presentado en el apartado anterior, por favor identifíquese y conteste las siguientes preguntas. Si su respuesta es negativa debe justificarla en el apartado de observaciones.

Nombre Completo	Rodrigo Antonio Inostroza Mañá
Nº Carnet de identidad (DNI)	12.208.194 -K
País de residencia	CHILE
Institución que representa	DIUC UC - SETE PADRE ALONSO DE OVALLE
Cargo	DIRECTOR DE CÁMERAS.

1. ¿Comparte que el listado de indicadores son reflejo de conductas socialmente responsables en estudiantes y egresados de las IES?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

OBSERVACIONES

2. ¿Está de acuerdo con los descriptores de los indicadores?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

OBSERVACIONES



3. Le parece pertinente que se agrupen los indicadores en distintas áreas formativas?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
----	-------------------------------------	----	--

OBSERVACIONES

ESTOY DE ACUERDO QUE SE AGRUPEN ESTOS TEMAS DE ACUERDO AL GRUPO Y POR ESPECIALISTAS.

4. ¿Cree relevante para la calidad de una IES conocer estos indicadores?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
----	-------------------------------------	----	--

OBSERVACIONES

Absolutamente, no solo conocerlos, si no Abordarlos y además cómo Abordarlos.

5. Quisiera hacer algún comentario u observación que pueda ser de utilidad para esta investigación.

SI		NO	
----	--	----	--

OBSERVACIONES

Gracias por su participación.



De acuerdo a lo presentado en el apartado anterior, por favor identifíquese y conteste las siguientes preguntas. Si su respuesta es negativa debe justificarla en el apartado de observaciones.

Nombre Completo	<i>David Pérez Lancheros</i>
Nº Carnet de identidad (DNI)	<i>21.791.254-7</i>
País de residencia	<i>Chile</i>
Institución que representa	<i>D. Alberto Hurtado</i>
Cargo	<i>Decano</i>

1. ¿Comparte que el listado de indicadores son reflejo de conductas socialmente responsables en estudiantes y egresados de las IES?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

OBSERVACIONES

2. ¿Está de acuerdo con los descriptores de los indicadores?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

OBSERVACIONES



3. Le parece pertinente que se agrupen los indicadores en distintas áreas formativas?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

OBSERVACIONES

4. ¿Cree relevante para la calidad de una IES conocer estos indicadores?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

OBSERVACIONES
<i>Su aplicación es esencial para elevar los niveles de calidad de vida de los miembros de la institución a través de su mutua cooperación</i>

5. Quisiera hacer algún comentario u observación que pueda ser de utilidad para esta investigación.

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	-------------------------------------

OBSERVACIONES

Gracias por su participación.



De acuerdo a lo presentado en el apartado anterior, por favor identifíquese y conteste las siguientes preguntas. Si su respuesta es negativa debe justificarla en el apartado de observaciones.

Nombre Completo	Mauricio Jesús Fuentes Salvo
Nº Carnet de Identidad (DNI)	16.016.088-8
País de residencia	Chile
Institución que representa	U. de Chile
Cargo	Docente

1. ¿Comparte que el listado de indicadores son reflejo de conductas socialmente responsables en estudiantes y egresados de las IES?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

OBSERVACIONES

2. ¿Está de acuerdo con los descriptores de los indicadores?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

OBSERVACIONES



3. Le parece pertinente que se agrupen los indicadores en distintas áreas formativas?

SI		NO	X
----	--	----	---

OBSERVACIONES
No considero que sea lo peor, sin embargo, considero que expone un entendimiento erróneo de la formación humana. Como si la vida humana existiera parcializada. Al menos de eso impreso. Quizás es una necesidad planteamiento analítica, pero en ese caso habría que explicitarlo.

4. ¿Cree relevante para la calidad de una IES conocer estos indicadores?

SI	X	NO	
----	---	----	--

OBSERVACIONES

5. Quisiera hacer algún comentario u observación que pueda ser de utilidad para esta investigación.

SI		NO	
----	--	----	--

OBSERVACIONES

Gracias por su participación.



De acuerdo a lo presentado en el apartado anterior, por favor identifíquese y conteste las siguientes preguntas. Si su respuesta es negativa debe justificarla en el apartado de observaciones.

Nombre Completo	Alejandro Ramírez Isavedra
Nº Carnet de identidad (DNI)	10-487-430-4
País de residencia	Chile
Institución que representa	DIOC UC
Cargo	Director de Carrera

1. ¿Comparte que el listado de indicadores son reflejo de conductas socialmente responsables en estudiantes y egresados de las IES?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

OBSERVACIONES

2. ¿Está de acuerdo con los descriptores de los indicadores?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

OBSERVACIONES



3. Le parece pertinente que se agrupen los indicadores en distintas áreas formativas?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

OBSERVACIONES

4. ¿Cree relevante para la calidad de una IES conocer estos indicadores?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

OBSERVACIONES

5. Quisiera hacer algún comentario u observación que pueda ser de utilidad para esta investigación.

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	-------------------------------------

OBSERVACIONES

ANEXO 11: REGISTRO DE FIRMAS DE GRUPOS DE INTERÉS



Cuestionarios de percepción de conductas socialmente responsables en alumnos de Duoc.UC.- Sede Padre Alonso de Ovalle Santiago de Chile.

Registro de firmas

Instrucciones: Por favor escriba nombre y apellido, número de carnet de identidad, firma e identifique su estamento (administrativo, profesor, alumno, personal externo (cafetería, centro de copiado, casino, etc.), empleador, vecino)




NOMBRE	Número Carnet de Identidad	FIRMA	ESTAMENTO	FECHA
Patricio Velazquez	17.086.006-3		Pastoral	9.11.15
Patricio Alonso	16.266.683-5		Pastoral	09/11/15
Angélica González				

Cuestionarios de percepción de conductas socialmente responsables en alumnos de Duoc.UC.- Sede Padre Alonso de Ovalle Santiago de Chile.

2 Ad.
1 prof.

Registro de firmas




Instrucciones: Por favor escriba nombre y apellido, número de carnet de identidad, firma e identifique su estamento (administrativo, profesor, alumno, personal externo (cafetería, centro de copiado, casino, etc.), empleador, vecino)

NOMBRE	Número Carnet de Identidad	FIRMA	ESTAMENTO	FECHA
Juan Andrés Quego Puga	16.211.023-3		Administrativa	11-11-15
David Isaac Moya Anaveña	15 798 880-3		Administrativo	11-11-15
Alejandra Flavia González	9.976.152-0		Profesor Adjunto	11-11-15

Cuestionarios de percepción de conductas socialmente responsables en alumnos de Duoc.UC. - Sede Padre Alonso de Ovalle Santiago de Chile.

Registro de firmas

Instrucciones: Por favor escriba nombre y apellido, número de carnet de identidad, firma e identifique su estamento (administrativo, profesor, alumno, personal externo (cafetería, centro de copiado, casino, etc.), empleador, vecino)


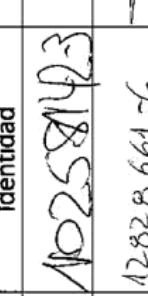
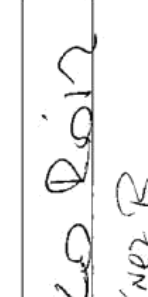
NOMBRE	Número Carnet de Identidad	FIRMA	ESTAMENTO	FECHA
Rodolfo Sepulveda.	7534717-1		guardia	11-11.
Albino Jaraola	10736619-9		prof.	11-11
Sergio Avon	111498915-5		prof.	11-11.

Cuestionarios de percepción de conductas socialmente responsables en alumnos de Duoc UC - Sede Padre Alonso de Ovalle
Santiago de Chile.

(del) 3

Registro de firmas





Instrucciones: Por favor escriba nombre y apellido, número de carnet de identidad, firma e identifique su estamento (administrativo, profesor, alumno, personal externo (cafetería, centro de copiado, casino, etc.), empleador, vecino)

NOMBRE	Número Carnet de Identidad	FIRMA	ESTAMENTO	FECHA
Gonzalo Ruiz	102581423		Coord. Deportes	9/11/2015
Pedro Martinez R	12828661-6		Coord. ASUNTOS EST.	9/11/2015
CRISTIAN VILLALBA A	17.802.907-R		FUNDACION	9/11/15

Cuestionarios de percepción de conductas socialmente responsables en alumnos de Duoc.UC.- Sede Padre Alonso de Ovalle Santiago de Chile.

Registro de firmas





Instrucciones: Por favor escriba nombre y apellido, número de carnet de identidad, firma e identifique su estamento (administrativo, profesor, alumno, personal externo (cafetería, centro de copiado, casino, etc.), empleador, vecino)

NOMBRE	Número Carnet de Identidad	FIRMA	ESTAMENTO	FECHA
Caroline Jara	17.737.159-8		Conuco	9-11
Marcia Cabal	13.700912-9.		Conuco	9-11
Mabel Lepeda.	4.923.167-3		Conuco	9-11.
Yessenia Vargas	14.795.584-5		Conuco	8-11.

Cuestionarios de percepción de conductas socialmente responsables en alumnos de Duoc.UC.- Sede Padre Alonso de Ovalle Santiago de Chile.

Registro de firmas

Instrucciones: Por favor escriba nombre y apellido, número de carnet de identidad, firma e identifique su estamento (administrativo, profesor, alumno, personal externo (cafetería, centro de copiado, casino, etc.), empleador, vecino)



NOMBRE	Número Carnet de Identidad	FIRMA	ESTAMENTO	FECHA
Caroline Jure	17.737.159-8		Conno	9-11
Marcia Cubil	13.700912-9.		Conno	9-11
Mabel Depeda.	4.923.167-3		Conno	9-11.
Yessenia Vargas	14.195.584-5		Conno	8-11.

Cuestionarios de percepción de conductas socialmente responsables en alumnos de Duoc.UC.- Sede Padre Alonso de Ovalle Santiago de Chile.

3

Registro de firmas

Instrucciones: Por favor escriba nombre y apellido, número de carnet de identidad, firma e identifique su estamento (administrativo, profesor, alumno, personal externo (cafetería, centro de copiado, casino, etc.), empleador, vecino)

NOMBRE	Número Carnet de Identidad	FIRMA	ESTAMENTO	FECHA
Vanesa baete.	16.411.906-8	VR. GG	Cafeteria.	9/11/
Pawlinga Castro	16.902.797-6		Cafeteria	9/11/
Yoselin Vasquez	18.795.542-4		Cafeteria	9/11/

Cuestionarios de percepción de conductas socialmente responsables en alumnos de Duoc.UC.- Sede Padre Alonso de Ovalle Santiago de Chile.

Registro de firmas de evaluadores








Instrucciones: Por favor escriba nombre y apellido, número de carnet de identidad, firma e identifique su estamento (administrativo, profesor, alumno, personal externo: cafetería, centro de copiado, casino, centro de práctica, empleador, vecino)

NOMBRE	Número Carnet de Identidad	FIRMA	ESTAMENTO	FECHA
Agustín González	18.408.449-K	[Firma]	Alumno	17/11/15
Fabian Quiroga	19.588.799-3	[Firma]	Alumno	17/11/15
Roberto Lardas	16.366.672-7	[Firma]	Alumno	17/11/15
Pablo Bugueño	18.992.294-6	[Firma]	Alumno	17/11/15
Sebastián Heli	18.529.570-2	[Firma]	Alumno	17/11/15
DAVID GODOY	19.584.280-9	[Firma]	Alumno	17/11/15
Marcelo Nobles	19.113.540-4	[Firma]	Alumno	17/11/15
Emilio Hernández	18.083.416-5	[Firma]	Alumno	17/11/15

Cuestionarios de percepción de conductas socialmente responsables en alumnos de Duoc.UC.- Sede Padre Alonso de Ovalle Santiago de Chile.

Registro de firmas de evaluadores

Instrucciones: Por favor escriba nombre y apellido, número de carnet de identidad, firma e identifique su estamento (administrativo, profesor, alumno, personal externo: cafetería, centro de copiado, casino, centro de práctica, empleador, vecino)

NOMBRE	Número Carnet de Identidad	FIRMA	ESTAMENTO	FECHA
Fernando Arenas	18.977.972-4		Alumno	17/11/11
Barbara Sagredo	19.565.643-6		Alumno	17/11
José María	19.559.746-4		Alumno	17/11
Rodrigo Galvez	18.939.072-6		Alumno	18/11
Claudio Bissini	18.325.065-0		Alumno	18-11
José Navarro	19.392.128-0		Alumno	18-11
Pedro Urrego Sepúlveda	19.187.219-3		Alumno	18-11

Registro de firmas de evaluadores

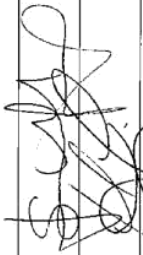
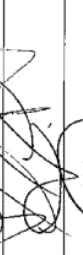




Instrucciones: Por favor escriba nombre y apellido, número de carnet de identidad, firma e identifique su estamento (administrativo, profesor, alumno, personal externo: cafetería, centro de copiado, casino, centro de práctica, empleador, vecino)

[illegible]

Cuestionarios de percepción de conductas socialmente responsables en alumnos de Duoc.UC.- Sede Padre Alonso de Ovalle Santiago de Chile.

Registro de firmas

Instrucciones: Por favor escriba nombre y apellido, número de carnet de identidad, firma e identifique su estamento (administrativo, profesor, alumno, personal externo (cafetería, centro de copiado, casino, etc.), empleador, vecino)

NOMBRE	Número Carnet de Identidad	FIRMA	ESTAMENTO	FECHA
MARCELO SANZANA	12.1128.758-7		Profesor	17/11/15
Jaqueline Vega	11635239-7		Profesora	17/11/15
Yerko Contreras Mac H	11661945-8		Profesor	17/11/15
SERGIO SARMIENTO	9.406.915-7		Profesor	19/11/15
PATRICIO ROMERO	7.318.740-0		Profesor	19/11/15
ANGELINA SPINGLER ADIS	7.540030-6		Profesor	22/11/15

(6)

Cuestionarios de percepción de conductas socialmente responsables en alumnos de Duoc.UC.- Sede Padre Alonso de Ovalle Santiago de Chile.

Registro de firmas de evaluadores

Instrucciones: Por favor escriba nombre y apellido, número de carnet de identidad, firma e identifique su estamento (administrativo, profesor, alumno, personal externo: cafetería, centro de copiado, casino, centro de práctica, empleador, vecino)

NOMBRE	Número Carnet de Identidad	FIRMA	ESTAMENTO	FECHA
Eduardo Miranda		Hun. San Bernardo	Empleador	
Bruno Bisso		Aerosan		
Fredy Hellado		Hun. del Bague		
Maritza Deicler		Carlson Wagonlit		
Marcela Torres		Dibam		
Ana María Queirobo		Parque Farellons.		

ANEXO 12: CORREOS CENTROS DE PRÁCTICA

Alejandra Martinez D.

De: Eduardo Miranda H. <emiranda@sanbernardo.cl>
Enviado el: viernes, 08 de enero de 2016 18:53
Para: Alejandra Martinez D.
Asunto: Re: solicitud DUOC
Datos adjuntos: ENCUESTA CENTROS PRÁCTICA.docx

Adjunto respuestas.

Saludos
Eduardo Miranda Herrera
Jefe de Informática

----- Original Message -----

From: Alejandra Martinez D.
To: AARRIAGADA@COMERINT.CL; administracion@sepean.cl; amadellaves@hotelnerudaexpress.cl; amqueirolo@hotmail.com; ASALINASC@SMU.CL; avera@sysvevom.cl; barbara@tpihostel.cl; bbisso@aerosan.cl; BPINOCHET@BANCOCHILE.CL; c.gaiardob@alumnos.duoc.cl; CARLOS.TAPIA@STARWOODHOTELS.COM; CAROLINA.FUENTES@TELEPERFORMANCE.COM; CASINO.LAB@GMAIL.COM; CBONILLA@BANCOINTERNACIONAL.CL; CCABRERA@DAVILA.CL; CCABRERA@THESINGULAR.COM; CCANZIANI@SAFOODS.CL; CCAROCA@AGOSIN.COM; cf@analyze.cl; cgaliardi@elcolorado.cl; cgarrido@asesoriasalgoritmos.com; CLAUAGUIL@NMS.CL; CLUB.SUBOFICIALES@EJERCITO.CL; COCINA@PLAZASANFRANCISCO.CL; contacto@buceoquintay.com; contacto@canopychile.cl; CONTACTO@DULCEENCANTO.CL; CONTACTO@RESTOBARKY.CL; contador.aolea@gmail.com; coordinadoraterminal@scitas.cl; cristian.gonzalez@eftgroup.net; CRISTIAN.SCHWENKE@CL.DSV.COM; CRISTIANPINTO@CELLSTARCHILE.CL; daltamirano@lumerc.cl; DANIELA.DIAZ@LATETERIA.CL; daniela.marchant@lan.com; DANIELARAVENA1986@GMAIL.COM; DARANGUIZ@SOCOFIN.CL; DENNIS.MENDEZ@SGS.COM; DMATTHIES@BOCANIVIC.CL; DONBENITOLONQUEN@HOTMAIL.CL; ECAYAL@MAESTRA.CL; edgaar_andress@hotmail.com; emiranda@sanbernardo.cl; EQUEZADA@DELBETO.CL; escuelabuceoplayablanca@gmail.com; ESILVAM@GRUPOCONECTA.COM; FACONTRE@CCU.CL; fargandonal@valposub.cl; FELIPE.CAMPOS.MUJICA@GMAIL.COM; FFLORES@DELBETO.CL; FLOPEZ@SERVIMECOA.CL; fmellado@imelbosque.cl; FRANCISCA.BUZETA@INCOFIN.CL; FVALENZUELA@KAUFMANN.CL; georginalucero@gmail.com; GERENCIA@SUSHIKEI.CL; GIOVANNA.OLIVARES@CL.ABB.COM; GSALAZAR@ITWALL.CL; HACCP@PASTELERIA MOZART.COM; HATSUKOSUSHI@HOTMAIL.COM; hugomi@derco.cl; IENGELS@BONAPARTE.CL; IMUNOZFI@SANTANDER.CL; info@snowfreak.cl; info@turismocrea.cl; jarcos@viajeselcorteingles.cl; JCONTRERAS@LIMSA.CL; jcrui@colorado.cl; jimhintervasquez@gmail.com; jianamacuer@gmail.com; JPEREZ@IRL.CL; jtorres@intercomex.cl; JUAN.BARRA@WALMART.CL; JVALENCIA@COLBUN.CL; KARIME@CAFEGEOGRAFIA.CL; kruuse@adsmundo.cl; ktor@integra.cl; LACTITIA@ETIENNE.MARCEL.CL; LCL.LMP@CL.MCD.COM; LMELENDEZB@RIPLEY.CL; LRIOS@SANTANDER.CL; MALVAREZ@FMACHILE.ORG; marcela.torres@mhn.cl; maricarmen.lopez@lan.com; maricarmendediego@paris.cl; MARIOZILIANI@GMAIL.COM; MCANALES@NOVAVERDE.CL; mdeichler@carlsonwagonlit.cl; michael.perez@novatelecom.cl; MLOPEZ@MULTIMUSICA.CL; mmendez@sice.com; mvasquez@ucentral.cl; NUTORRES@TOTTUS.CL; nvergara@interior.gov.cl; og-gutierrez@starbucks.cl; OOVALLE@PUIG.CL; OPERACIONES@HEXAPACK.CL; operaciones@pazostudiojuridico.cl; p.mardonescariaga@gmail.com; p.mardonescariaga@gmail.com; PABLO@BAGNARAYMARGOZZINI.CL; PATOSAMUR@HOTMAIL.COM; PERSONAL@PHOTELPROVIDENCIA.CL; pfflores@turistour.cl; PGONZALE@MED.PUC.CL; PLOPEZ@PROMETSERVICIOS.CL; pppachecho@entel.cl; PSILVA@GINO.CL; R.VERA.FLORES@HOTMAIL.COM; rabelleira@entel.cl; RABUMOHOR@TEXTILESARIZONA.CL; reservas@sonestasantonio.cl; ROCIODELGADO@MANDUCA.CL; rulonunez@gmail.com; SIBARIS.BANQUETERIA@GMAIL.COM; SMAUREIRAN@GMAIL.COM; tour@santarita.cl; turismoepupewen@gmail.com; ventas@startravel.cl; veronicagonzalez@muni.linares.cl; victor@gigroup.cl; VVALENZUELA@SOMACORCHILE.CL; waiter.soto.cabrera@gmail.com; yleiva@turistik.cl
Cc: a.martinez@puntoconsultores.cl
Sent: Wednesday, January 06, 2016 6:23 PM
Subject: solicitud DUOC

Alejandra Martinez D.

De: Bruno Bisso <bbisso@aerosan.cl>
Enviado el: jueves, 07 de enero de 2016 17:59
Para: Alejandra Martinez D.
Asunto: RE: solicitud DUOC

Estimada Alejandra,
Marcada en amarillo van mis respuestas.
Saludos,

Bruno Bisso
Planificación y Proyecto
Tel: 56 2 22305933
AEROSAN
Líder en servicios aeroportuarios
Capitán Manuel Avalos P. 1740
Aeropuerto Arturo Merino Benítez
Pudahuel, Santiago de Chile
Visit us At: www.aerosan.cl

De: Alejandra Martinez D. [mailto:amartinezd@duoc.cl]

Enviado el: miércoles, 6 de enero de 2016 18:23

Para: AARRIAGADA@COMERINT.CL; administracion@sepean.cl; amadellaves@hotelnrudaexpress.cl; amqueirolo@hotmail.com; ASALINASC@SMU.CL; avera@sysvovom.cl; barbara@tpihotel.cl; bbisso@aerosan.cl; BPINOCHET@BANCOCHILE.CL; c.gajardob@alumnos.duoc.cl; CARLOS.TAPIA@STARWOODHOTELS.COM; CAROLINA.FUENTES@TELEPERFORMANCE.COM; CASINO.LAB@GMAIL.COM; CBONILLA@BANCOINTERNACIONAL.CL; CCABRERA@DAVILA.CL; CCABRERA@THESINGULAR.COM; CCANZIANI@SAFOODS.CL; CCAROCA@AGOSIN.COM; cf@analyze.cl; cgaliardi@elcolorado.cl; cgarrido@asesoriasalgoritmos.com; CLAUAGUIL@NMS.CL; CLUB.SUBOFICIALES@EJERCITO.CL; COCINA@PLAZASANFRANCISCO.CL; contacto@buceoquintay.com; contacto@canopychile.cl; CONTACTO@DULCEENCANTO.CL; CONTACTO@RESTOBARKY.CL; contador.aolea@gmail.com; coordinadoraterminal@scitas.cl; cristian.gonzalez@eftgroup.net; CRISTIAN.SCHWENKE@CL.DSV.COM; CRISTIANPINTO@CELLSTARCHILE.CL; daltamirano@lumerc.cl; DANIELA.DIAZ@LATETERIA.CL; daniela.marchant@lan.com; DANIELARAVENA1986@GMAIL.COM; DARANGUIZ@SOCOFIN.CL; DENNIS.MENDEZ@SGS.COM; DMATTHIES@BOCANIVIC.CL; DONBENITOLONQUEN@HOTMAIL.CL; ECAYAL@MAESTRA.CL; edgaar_andress@hotmail.com; emiranda@sanbernardo.cl; EQUEZADA@DELBETO.CL; escuelaabuceoplayablanca@gmail.com; ESILVAM@GRUPOCONECTA.COM; FACONTRE@CCU.CL; fargandonal@valposub.cl; FELIPE.CAMPOS.MUJICA@GMAIL.COM; FFLORES@DELBETO.CL; FLOPEZ@SERVIMECOA.CL; fmellado@imelbosque.cl; FRANCISCA.BUZETA@INCOFIN.CL; FVALENZUELA@KAUFMANN.CL; georginalucero@gmail.com; GERENCIA@SUSHIKEI.CL; GIOVANNA.OLIVARES@CL.ABB.COM; GSAZAR@ITWALL.CL; HACCP@PASTELERIA MOZART.COM; HATSUKOSUSHI@HOTMAIL.COM; hugomi@derco.cl; IENGELS@BONAPARTE.CL; IMUNOZFI@SANTANDER.CL; info@snowfreak.cl; info@turismocrea.cl; jarcos@viajeselcorteingles.cl; JCONTRERAS@LIMSA.CL; jcruiz@colorado.cl; jimhuntevasquez@gmail.com; jjanamacuer@gmail.com; JPerez@IRL.CL; jtorres@intercomex.cl; JUAN.BARRA@WALMART.CL; JVALENCIA@COLBUN.CL; KARIME@CAFEGEOGRAFIA.CL; kruuse@adsmundo.cl; koro@integra.cl; LACTITIA@ETIENNE_MARCEL.CL; LCL.LMP@CL.MCD.COM; LMELENDEZB@RIPLEY.CL; LRIOS@SANTANDER.CL; MALVAREZ@FMACHILE.ORG; marcela.torres@mhn.cl; maricarmen.lopez@lan.com; maricarmendediego@paris.cl; MARIOZILIANI@GMAIL.COM; MCANALES@NOVAVERDE.CL; mdeichler@carlsonwagonlit.cl; michael.perez@novatelecom.cl; MLOPEZ@MULTIMUSICA.CL; mmendez@sice.com; mvasquez@ucentral.cl; NUTORRES@TOTTUS.CL; nvergara@interior.gov.cl; og-gutierrez@starbucks.cl; OOVALLE@PUIG.CL; OPERACIONES@HEXAPACK.CL; operaciones@pazoestudiojuridico.cl; p.mardonescariaga@gmail.com; p.mardonescariaga@gmail.com; PABLO@BAGNARAYMARGOZZINI.CL; PATOSAMUR@HOTMAIL.COM; PERSONAL@PHOTELPROVIDENCIA.CL; pflores@turistour.cl; PGONZALE@MED.PUC.CL; PLOPEZ@PROMETSERVICIOS.CL; pppachecho@entel.cl; PSILVA@GINO.CL; R.VERA_FLORES@HOTMAIL.COM;

Alejandra Martinez D.

De: Marcela Liliana Torres Hidalgo <Marcela.Torres@mhn.cl>
Enviado el: miércoles, 13 de enero de 2016 15:18
Para: Alejandra Martinez D.
Asunto: RV: solicitud DUOC
Datos adjuntos: ENCUESTA CENTROS PRÁCTICA.docx

Estimada Alejandra:
Junto con saludarla, adjunto lo solicitado.

Saludos Cordiales,

Marcela Torres Hidalgo
Encargada Departamento
Educativo
Museo Histórico Nacional
www.museohistoriconacional.cl
Dirección de Bibliotecas
Archivos y Museos
DIBAM

Ministerio de Educación |
Gobierno de Chile
56224117027 – 56224117037

De: Alejandra Martinez D. [mailto:amartinezd@duoc.cl]
Enviado el: miércoles, 06 de enero de 2016 18:23
Para: AARRIAGADA@COMERINT.CL; administracion@sepean.cl; amadellaves@hotelnerudaexpress.cl; amqueirolo@hotmail.com; ASALINASC@SMU.CL; avera@sysvevom.cl; barbara@tpihotel.cl; bbisso@aerosan.cl; BPINOCHET@BANCOCHILE.CL; c.gajardob@alumnos.duoc.cl; CARLOS.TAPIA@STARWOODHOTELS.COM; CAROLINA.FUENTES@TELEPERFORMANCE.COM; CASINO.LAB@GMAIL.COM; CBONILLA@BANCOINTERNACIONAL.CL; CCABRERA@DAVILA.CL; CCABRERA@THESINGULAR.COM; CCANZIANI@SAFOODS.CL; CCAROCA@AGOSIN.COM; cf@analyze.cl; cgaliardi@elcolorado.cl; cgarrido@asesoriasalgoritmos.com; CLAUAGUIL@NMS.CL; CLUB.SUBOFICIALES@EJERCITO.CL; COCINA@PLAZASANFRANCISCO.CL; contacto@buceoquintay.com; contacto@canopychile.cl; CONTACTO@DULCEENCANTO.CL; CONTACTO@RESTOBARKY.CL; contador.aolea@gmail.com; coordinadoraterminal@scitas.cl; cristian.gonzalez@eftgroup.net; CRISTIAN.SCHWENKE@CL.DSV.COM; CRISTIANPINTO@CELLSTARCHILE.CL; daltamirano@lumerc.cl; DANIELA.DIAZ@LATETERIA.CL; daniela.marchant@lan.com; DANIELARAVENA1986@GMAIL.COM; DARANGUIZ@SOCOFIN.CL; DENNIS.MENDEZ@SGS.COM; DMATTHIES@BOCANIVIC.CL; DONBENITOLONQUEN@HOTMAIL.CL; ECAYAL@MAESTRA.CL; edgaar_andress@hotmail.com; emiranda@sanbernardo.cl; EQUEZADA@DELBETO.CL; escuelaBuceoplayablanca@gmail.com; ESILVAM@GRUPOCONECTA.COM; FCONTRE@CCU.CL; fargandonal@valposub.cl; FELIPE.CAMPOS.MUJICA@GMAIL.COM; FFLORES@DELBETO.CL; FLOPEZ@SERVIMECOA.CL; fmellado@imelbosque.cl; FRANCISCA.BUZETA@INCOFIN.CL; FVALENZUELA@KAUFMANN.CL; georginalucero@gmail.com; GERENCIA@SUSHIKEI.CL; GIOVANNA.OLIVARES@CL.ABB.COM; GSALAZAR@ITWALL.CL; HACCP@PASTELERIA MOZART.COM; HATSUKOSUSHI@HOTMAIL.COM; hugomi@derco.cl; IENGELS@BONAPARTE.CL; IMUNOZFI@SANTANDER.CL; info@snowfreak.cl; info@turismocrea.cl; jarcos@viajeselcorteingles.cl; JCONTRERAS@LIMSA.CL; jcruiz@colorado.cl; jimhuntevasquez@gmail.com; jjanamacuer@gmail.com; JPerez@IRL.CL; jtorres@intercomex.cl; JUAN.BARRA@WALMART.CL; JVALENCIA@COLBUN.CL; KARIME@CAFEGEOGRAFIA.CL; kruuse@adsmundo.cl; ktoro@integra.cl; LACTITIA@ETIENNE_MARCEL.CL; LCL.LMP@CL.MCD.COM; LMELENDEZB@RIPLEY.CL; LRIOS@SANTANDER.CL; MALVAREZ@FMACHILE.ORG; Marcela Liliana Torres Hidalgo; maricarmen.lopez@lan.com; maricarmendediego@paris.cl; MARIOZILIANI@GMAIL.COM; MCANALES@NOVAVERDE.CL;

Alejandra Martinez D.

De: Freddy Mellado Marambio - Informatica <fmellado@imelbosque.cl>
Enviado el: jueves, 07 de enero de 2016 8:49
Para: Alejandra Martinez D.
Asunto: Re: solicitud DUOC
Datos adjuntos: ENCUESTA CENTROS PRÁCTICA.docx

Estimada Alejandra, con respecto a la experiencia que nosotros hemos tenido con dos alumno de Duoc UC (distintas sedes), le puedo comentar que no hemos tenido ningun problema con ellos, al contrario han sido un gran aporte a la gestion, uno de ellos quedo trabajando con nosotros y hoy se encuentra a cargo del departamento de informatica, le adjunto la encuesta, Atte

Freddy Mellado Marambio
Ingeniero en Informatica
Municipalidad de El Bosque

De: "Alejandra Martinez D." <amartinezd@duoc.cl>
Para: AARRIAGADA@COMERINT.CL, administracion@sepean.cl, amadellaves@hotelnerudaexpress.cl, amqueirolo@hotmail.com, ASALINASC@SMU.CL, avera@sysvevom.cl, barbara@tpihostel.cl, bbisso@aerosan.cl, BPINOCHET@BANCOCHILE.CL, "c gajardob" <c.gajardob@alumnos.duoc.cl>, "CARLOS TAPIA" <CARLOS.TAPIA@STARWOODHOTELS.COM>, "CAROLINA FUENTES" <CAROLINA.FUENTES@TELEPERFORMANCE.COM>, "CASINO LAB" <CASINO.LAB@GMAIL.COM>, CBONILLA@BANCOINTERNACIONAL.CL, CCABRERA@DAVILA.CL, CCABRERA@THESINGULAR.COM, CCANZIANI@SAFOODS.CL, CCAROCA@AGOSIN.COM, cf@analyze.cl, cgaliardi@elcolorado.cl, cgarrido@asesoriasalgoritmos.com, CLAUAGUIL@NMS.CL, "CLUB SUBOFICIALES" <CLUB.SUBOFICIALES@EJERCITO.CL>, COCINA@PLAZASANFRANCISCO.CL, contacto@buceoquintay.com, contacto@canopychile.cl, CONTACTO@DULCEENCANTO.CL, CONTACTO@RESTOBARKY.CL, "contador aolea" <contador.aolea@gmail.com>, coordinadoraterminal@scitas.cl, "cristian gonzalez" <cristian.gonzalez@eftgroup.net>, "CRISTIAN SCHWENKE" <CRISTIAN.SCHWENKE@CL.DSV.COM>, CRISTIANPINTO@CELLSTARCHILE.CL, daltamirano@lumerc.cl, "DANIELA DIAZ" <DANIELA.DIAZ@LATETERIA.CL>, "daniela marchant" <daniela.marchant@lan.com>, DANIELARAVENA1986@GMAIL.COM, DARANGUIZ@SOCOFIN.CL, "DENNIS MENDEZ" <DENNIS.MENDEZ@SGS.COM>, DMATTHIES@BOCANIVIC.CL, DONBENITOLONQUEN@HOTMAIL.CL, ECAYAL@MAESTRA.CL, "edgaar andress" <edgaar_andress@hotmail.com>, emiranda@sanbernardo.cl, EQUEZADA@DELBETO.CL, escuela@buceoplayablanca@gmail.com, ESILVAM@GRUPOCONECTA.COM, FACONTRE@CCU.CL, fargandonal@valposub.cl, "FELIPE CAMPOS MUJICA" <FELIPE.CAMPOS.MUJICA@GMAIL.COM>, FFLORES@DELBETO.CL, FLOPEZ@SERVIMECOA.CL, fmellado@imelbosque.cl, "FRANCISCA BUZETA" <FRANCISCA.BUZETA@INCOFIN.CL>, FVALENZUELA@KAUFMANN.CL, georginalucero@gmail.com, GERENCIA@SUSHIKEI.CL, "GIOVANNA OLIVARES" <GIOVANNA.OLIVARES@CL.ABB.COM>, GSALAZAR@ITWALL.CL, HACCP@PASTELERIA MOZART.COM, HATSUKOSUSHI@HOTMAIL.COM, hugomi@derco.cl, IENGELS@BONAPARTE.CL, IMUNOZFI@SANTANDER.CL, info@snowfreak.cl,

Alejandra Martinez D.

De: Deichler, Maritza <mdeichler@carlsonwagonlit.cl>
Enviado el: jueves, 07 de enero de 2016 10:39
Para: Alejandra Martinez D.
Asunto: RE: solicitud DUOC

Estimada
envío respuestas
saludos
Maritza



Maritza Deichler | Supervisor Traveler Services, Chile
Carlson Wagonlit Travel

phone +56 (2) 2374 7514 | phone reception +56 (2) 374 7700 | Interno 561 7514
Avenida Apoquindo 3200 2-3 piso | Santiago | Chile
mdeichler@carlsonwagonlit.cl | www.carlsonwagonlit.com

With offices in more than 150 countries and territories, Carlson Wagonlit Travel deploys the right people, processes, technologies and skills to consistently deliver effective travel management and bottom-line results.

Please consider the environment before printing this email.



De: Alejandra Martinez D. [mailto:amartinezd@duoc.cl]

Enviado el: miércoles, 06 de enero de 2016 18:23

Para: AARRIAGADA@COMERINT.CL; administracion@sepean.cl; amadellaves@hotelnerudaexpress.cl; amqueirolo@hotmail.com; ASALINASC@SMU.CL; avera@sysvevom.cl; barbara@tpihotel.cl; bbisso@aerosan.cl; BPINOCHET@BANCOCHILE.CL; c.gajardob@alumnos.duoc.cl; CARLOS.TAPIA@STARWOODHOTELS.COM; CAROLINA.FUENTES@TELEPERFORMANCE.COM; CASINO.LAB@GMAIL.COM; CBONILLA@BANCOINTERNACIONAL.CL; CCABRERA@DAVILA.CL; CCABRERA@THESINGULAR.COM; CCANZIANI@SAFOODS.CL; CCAROCA@AGOSIN.COM; cf@analyze.cl; cgallardi@elcolorado.cl; cgarrido@asesoriasalgoritmos.com; CLAUAGUIL@NMS.CL; CLUB.SUBOFICIALES@EJERCITO.CL; COCINA@PLAZASANFRANCISCO.CL; contacto@buceoquintay.com; contacto@canopychile.cl; CONTACTO@DULCEENCANTO.CL; CONTACTO@RESTOBARKY.CL; contador.aolea@gmail.com; coordinadoraterminal@scitas.cl; cristian.gonzalez@eftgroup.net; CRISTIAN.SCHWENKE@CL.DSV.COM; CRISTIANPINTO@CELLSTARCHILE.CL; daltamirano@lumerc.cl; DANIELA.DIAZ@LATETERIA.CL; daniela.marchant@lan.com; DANIELARAVENA1986@GMAIL.COM; DARANGUIZ@SOCOFIN.CL; DENNIS.MENDEZ@SGS.COM; DMATTHIES@BOCANIVIC.CL; DONBENITOLONQUEN@HOTMAIL.CL; ECAYAL@MAESTRA.CL; edgaar_andress@hotmail.com; emiranda@sanbernardo.cl; EQUEZADA@DELBETO.CL; escuelaBuceoplayablanca@gmail.com; ESILVAM@GRUPOCONECTA.COM; FACONTRE@CCU.CL; fargandonal@valposub.cl; FELIPE.CAMPOS.MUJICA@GMAIL.COM; FFLORES@DELBETO.CL; FLOPEZ@SERVIMECOA.CL; fmellado@imelbosque.cl; FRANCISCA.BUZETA@INCOFIN.CL; FVALENZUELA@KAUFMANN.CL; georginalucero@gmail.com; GERENCIA@SUSHIKEI.CL; GIOVANNA.OLIVARES@CL.ABB.COM; GSALAZAR@ITWALL.CL; HACCP@PASTELERIAMOZART.COM; HATSUKOSUSHI@HOTMAIL.COM; hugomi@derco.cl; IENGELS@BONAPARTE.CL; IMUNOZFI@SANTANDER.CL; info@snowfreak.cl; info@turismocrea.cl; jarcos@viajeselcorteingles.cl; JCONTRERAS@LIMSA.CL; jcruiz@colorado.cl; jimhintervasquez@gmail.com; jjanamacuer@gmail.com; JPerez@IRL.CL; jtorres@intercomex.cl; JUAN.BARRA@WALMART.CL; JVALENCIA@COLBUN.CL; KARIME@CAFEGEOGRAFIA.CL; kruuse@adsmundo.cl; ktoro@integra.cl; LACTITIA@ETIENNE_MARCEL.CL; LCL.LMP@CL.MCD.COM; LMELENDEZB@RIPLEY.CL; LRIOS@SANTANDER.CL; MALVAREZ@FMACHILE.ORG; marcela.torres@mhn.cl; maricarmen.lopez@lan.com; maricarmendediego@paris.cl; MARIOZILIANI@GMAIL.COM; MCANALES@NOVAVERDE.CL; Deichler, Maritza; michael.perez@novatelecom.cl; MLOPEZ@MULTIMUSICA.CL; mmendez@sice.com; mvasquez@ucentral.cl; NUTORRES@TOTTUS.CL; nvergara@interior.gov.cl; og-gutierrez@starbucks.cl;

ANEXO 13: EVIDENCIAS RECOGIDAS EN CUESTIONARIOS

REGISTRO DE EVIDENCIAS
<p>Uso de los espacios y materiales.</p> <p>+ preocupación por el 1/2 ambiente:</p> <p>cuidados del agua, luz, papel, derechos personales. orden de los espacios comunes.</p> <p>Calle. Solas. Biblioteca Baños.</p>



REGISTRO DE EVIDENCIAS

— hato amable y considerado. —

- ① ignore.
- ② salud a veces.
- ③ salud disminuida/- (por un día).
- ④ salud anormalmente.
- ⑤ interés por el otro / comencé, preguntó.



REGISTRO DE EVIDENCIAS

Entregan sus trabajos y corrigen los errores.



REGISTRO DE EVIDENCIAS

• *compañeros Abolodarias*

* (honestat)



UNIVERSITAT DE BARCELONA



REGISTRO DE EVIDENCIAS

- Superar reconocer guerra de conocimiento
(*) disminuir
(*) pedir perdón y simular

uso indebido de material (apropiación de
(*) - (*) Cuidado del material.

(*) Palabras (comprometidos)

REGISTRO DE EVIDENCIAS

los estudiantes participan en Pastoral, en programas solidarios, como misiones, que consisten en ir a una localidad del Sur o Norte a un momento de evangelización y también a realizar trabajos de reparación, mantenimiento de Iglesias y redes sociales.